



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Medicina

Unidad de Posgrado

**Satisfacción del usuario externo en relación al proceso
de categorización de establecimientos de salud
privados ubicados en los distritos de Santa Anita y la
Molina en los años 2016 y 2017**

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster Gerencia de
Servicios de Salud

AUTOR

Martha Madelaine CUADROS VELÁSQUEZ

ASESOR

José Carlos PACHECO ROMERO

Lima, Perú

2019



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Cuadros, M. Satisfacción del usuario externo en relación al proceso de categorización de establecimientos de salud privados ubicados en los distritos de Santa Anita y la Molina en los años 2016 y 2017 [Tesis de maestría]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Unidad de Posgrado; 2019.

HOJA DE METADATOS COMPLEMENTARIOS

CODIGO ORCID DEL AUTOR: NO TIENE.

CODIGO ORCID DEL ASESOR: ID 34971781600.

DNI DEL AUTOR: 09806699

GRUPO DE INVESTIGACION: NO PERTENECE.

INSTITUCION QUE FINANCIA PARCIAL O TOTALMENTE LA INVESTIGACION:
AUTOFINANCIADO.

UBICACIÓN DONDE SE DESARROLLO LA INVESTIGACION, DEBE INCLUIR LOCALIDADES Y COORDENADAS GEOGRAFICAS.

| DIRECCION | DISTRITO | LATITUD | LONGITUD |
|--|-------------|--------------|--------------|
| JUAN AYLLÓN 310, URB. LOS FICUS | SANTA ANITA | -12.0476152 | -76.9748324 |
| AV. FRANCISCO BOLOGNESI 595. URB. LOS FICUS. | SANTA ANITA | -12.051539 | -76.9717764 |
| LOS CIPRESES 342 URB LOS FICUS | SANTA ANITA | -12.0529494 | -76.9775964 |
| AV. LOS EUCALIPTOS 847. | SANTA ANITA | -12.0454729 | -76.9778652 |
| AV. EUCALIPTOS 1000 2DO PISO URB LA UNIVERSAL | SANTA ANITA | -12.0448846 | -76.9739215 |
| AV EUCALIPTOS 1165 2DO PISO UNIVERSAL | SANTA ANITA | -12.044044 | 76.9721461 |
| AV EUCALIPTOS 1006 UNIVERSAL | SANTA ANITA | -12.0448633 | -76.9760067 |
| AV FRANCISCO BOLOGNESI 1018 2DO PISO | SANTA ANITA | -12.0465844 | -76.9734177 |
| JR. LOS CEDROS 595 LOS FICUS | SANTA ANITA | -12.04673862 | -76.977951 |
| AV. RUISEÑORES 818 | SANTA ANITA | -12.04681469 | -76.96841574 |
| CALLE LOS FLAMENCOS 380 B 2DO PISO | SANTA ANITA | -12.0518444 | -76.9644484 |

| | | | |
|---|-------------|--------------|-------------|
| FLAMENCOS 229 2DO PISO | SANTA ANITA | -12.0531164 | -76.9639271 |
| AV. SANTA ROSA 329 URB SANTA ANITA | SANTA ANITA | -12.04673862 | -76.977951 |
| JR. LAS VIOLETAS MZ I LOTE 12 VILLA SANTA ANITA | SANTA ANITA | -12.0473863 | -76.9596345 |
| AV. RUISEÑORES 476 OF 601 | SANTA ANITA | -12.0515509 | -76.966129 |
| CALLE LOS FLAMENCOS 200 1 "A" | SANTA ANITA | -12.0531115 | -76.963983 |
| AV. LOS FLAMENCOS 121 5TO PISO | SANTA ANITA | -12.0538817 | -76.9659106 |
| AV. LOS CHANCAS 410 | SANTA ANITA | -12.0387439 | -76.9666565 |
| AV. COLECTORA MZ O LT 8 SOL DE SANTA ANITA | SANTA ANITA | -12.0469239 | -76.9583846 |
| COOP. MIGUEL GRAU MZ E LT 1 | SANTA ANITA | -12.0484877 | -76.9628904 |
| CALLE ABUBILLAS 120 | SANTA ANITA | -12.0501043 | -76.9628486 |
| CALLE FLAMENGOS 229 2DO PISO | SANTA ANITA | -12.0533138 | -76.9638898 |
| AV TUPAC AMARU 510 URB UNIVERSAL | SANTA ANITA | -12.0436414 | -76.979006 |
| AV. TUPAC AMARU 361 UNIVERSAL | SANTA ANITA | -12.044851 | -76.9798918 |
| AV JOSE MARIA ARGUEDAS 283 (7 ENSAYOS) NOCHETO | SANTA ANITA | -12.0479448 | -76.9831053 |
| URB. ALAMEDA DE ATE 2DA ETAPA MZ M LT 7 AV. VIRREYES | SANTA ANITA | -12.0324634 | -76.948057 |
| AV. TUPAC AMARU 486 UNIVERSAL | SANTA ANITA | -12.0441047 | -76.9792976 |

| | | | |
|---|-------------|-------------|-------------|
| RICARDO DONOVAN 610 LOS FICUS | SANTA ANITA | -12.0498895 | -76.972422 |
| AV. JORGE BASADRE N° 190 COOP UNIVERSAL | SANTA ANITA | -12.0426252 | -76.9724756 |
| JR. AYACUCHO 151. PERALES | SANTA ANITA | -12.0492977 | -76.9793513 |
| CALLE SANTIAGO TAVARA HUASCAR | SANTA ANITA | -12.0411967 | -76.9843249 |
| AV. LOS RUISEÑORES N° 732 URB. SANTA ANITA | SANTA ANITA | -12.480554 | -76.9676659 |
| AV RAUL FERRERO REBAGLIATI MZ C2 LOTE 01 URB EL REMANSO | LA MOLINA | -12.0903993 | -76.9505128 |
| AV RAUL FERRERO 1276 URB EL REMANSO | LA MOLINA | -12.0905429 | -76.9508183 |
| JIRON LAS CUCARDAS 330 LAS VIÑAS | LA MOLINA | -12.0914479 | -76.9561174 |
| AV LOS OLIVOS MZ U LOTE 28 AAHH VIÑA ALTA | LA MOLINA | -12.0969671 | -76.9405096 |
| TORRE DE LA HIGUERA 150 URB LAS LOMAS DE LA MOLINA | LA MOLINA | -12.1018515 | -76.9424 |
| AV ALAMEDA DEL CORREGIDOR CDRA 15 N° 1531 URB SIRUS | LA MOLINA | -12.0977652 | -76.9522889 |
| FLAMENGOS 349 PRIMER PISO | SANTA ANITA | -12.0578349 | -76.9750481 |
| AV JAVIER PRADO 7118 COVIMA | LA MOLINA | -12.065672 | -76.9415149 |
| AV JAVIER PRADO ESTE 3268 URB CAMINO REAL OFICINA 215 | LA MOLINA | -12.865461 | -76.9926195 |
| CALLE RIO HUALLAGA 197 URB EL VALLE DE LA MOLINA. | LA MOLINA | -12.1024276 | 76.9430983 |

| | | | |
|---|-------------|-------------|--------------|
| AV CONSTRUCTORES 1230 | LA MOLINA | -12.0622752 | -76.9472098 |
| AV CONSTRUCTORES 1272 URB COVIMA | LA MOLINA | -12.0619363 | -76.9466189 |
| AV LOS CONSTRUCTORES 1036 SANTA PATRICIA | LA MOLINA | -12.0627783 | -76.9495851 |
| AV LOS CIPRECES 320 URB LOS FICUS | SANTA ANITA | -12.0530938 | -76.9753529 |
| AV FLORA TRISTAN 316 | LA MOLINA | -12.721261 | -76.9415777 |
| AV FLORA TRISTAN 478 | LA MOLINA | -12.0721261 | -76.9415777 |
| AV FLORA TRISTAN 588 SANTA PATRICIA | LA MOLINA | -12.068988 | -76.9437341 |
| AV JAVIER PRADO ESTE 5276 | LA MOLINA | -12.0766406 | -76.9641615, |
| AV LOS FLAMENGOS 110 INT 3 | SANTA ANITA | -12.0766406 | -76.9641615 |
| AV FRANCISCO BOLOGNESI 730 URB LOS FICUS | SANTA ANITA | 12.0766406 | -76.96416153 |

AÑO O RANGO DE AÑOS QUE LA INVESTIGACION ABARCO: MAYO DEL 2018 A MARZO 2019.



Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América




Facultad de Medicina

Unidad de Posgrado
Sección Maestría


ACTA DE GRADO DE MAGISTER

En la ciudad de Lima, a los 28 días del mes de junio del año dos mil diecinueve siendo la 01:00 pm, bajo la presidencia del Dr. Pedro Jesús Mendoza Arana con la asistencia de los Profesores: Dr. Miguel Ángel Vera Flores (Miembro), Mg. Rolando Vásquez Alva (Miembro), Dr. Teófilo José Fuentes Rivera Salcedo (Miembro) y el Dr. José Carlos Pacheco Romero (Asesor); la postulante al Grado de Magister en Gerencia de Servicios de Salud, Bachiller en Odontología, procedió a hacer la exposición y defensa pública de su tesis Titulada: **"SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN RELACIÓN AL PROCESO DE CATEGORIZACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE SALUD PRIVADOS UBICADOS EN LOS DISTRITOS DE SANTA ANITA Y LA MOLINA EN LOS AÑOS 2016 Y 2017"** con el fin de optar el Grado Académico de Magister en Gerencia de Servicios de Salud. Concluida la exposición, se procedió a la evaluación correspondiente, habiendo obtenido la siguiente calificación **C BUENO 16**. A continuación el Presidente del Jurado recomienda a la Facultad de Medicina se le otorgue el Grado Académico de **MAGÍSTER EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD** a la postulante **MARTHA MADELAINE CUADROS VELÁSQUEZ**.


Se extiende la presente Acta en tres originales y siendo las 02:30 pm, se da por concluido el acto académico de sustentación.



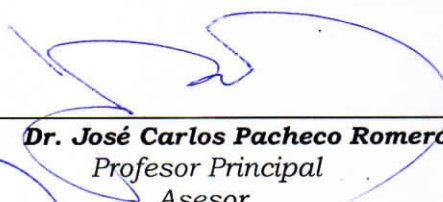
Dr. Miguel Ángel Vera Flores
Profesor Asociado
Miembro



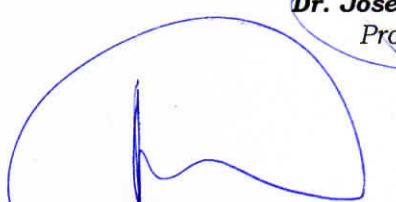
Mg. Rolando Vásquez Alva
Profesor Asociado
Miembro



Dr. Teófilo José Fuentes Rivera Salcedo
Profesor Principal
Miembro



Dr. José Carlos Pacheco Romero
Profesor Principal
Asesor



Dr. Pedro Jesús Mendoza Arana
Profesor Principal
Presidente



DEDICATORIA

A mi familia, en especial a mis hijos: Julio, Pablo y Alejandro, por su amor, comprensión y apoyo incondicional, dejándoles el mensaje de que todos los días se aprende algo nuevo y que el que persevera logra sus metas trazadas. A mi esposo quien con su paciencia y aliento constante ayudo a cumplir este sueño postergado.

A mis padres, Felicita y Alfredo a quienes debo lo que soy, por todo el amor que me brindan y ser luz en mi camino.

AGRADECIMIENTO

A Dios y a la Virgen María por la ayuda y protección brindada a lo largo de toda mi vida.

A la ingeniera Rosita Lázaro Rojas que con su humildad e inteligencia orientaron aspectos en el desarrollo de este trabajo de investigación.

A la Dirección de Salud de Redes Integradas Lima Este en especial al Área de Autorización y Categorización de la Dirección de Monitoreo y Gestión Sanitaria por brindarme las facilidades en poder realizar esta investigación.

De igual manera agradecer al Doctor José Pacheco Romero, mi asesor de investigación y tesis de grado, que, con sus conocimientos y experiencia como docente y profesional, contribuyo a que culminara con éxito mi tesis.

Índice general

| | |
|---|------|
| DEDICATORIA | II |
| AGRADECIMIENTO | III |
| Lista de figuras | VI |
| Lista de cuadros | VII |
| Resumen | VIII |
| Summary | IX |
| CAPITULO 1: INTRODUCCION | 1 |
| 1.1 Situación problemática | 1 |
| 1.2 Formulación del problema | 4 |
| 1.3 Justificación teórica | 4 |
| 1.4 Justificación practica | 6 |
| 1.5 Objetivos | 7 |
| 1.5.1 Objetivo general | 7 |
| 1.5.2 Objetivos específicos | 7 |
| CAPITULO 2: MARCO TEORICO | 8 |
| Marco filosófico o epistemológico de la investigación | 8 |
| 2.1 Antecedentes de la investigación | 9 |
| 2.2 Bases teóricas | 15 |
| 2.3 Marcos conceptuales o glosario | 20 |
| CAPITULO 3: METODOLOGIA | 23 |
| 3.1 Hipótesis | 23 |
| 3.1.1 Hipótesis General | 23 |
| 3.1.2 Hipótesis Específicas | 23 |

| | | |
|------------------------------------|--|----|
| 3.2 | Identificación de variables | 23 |
| 3.2.1 | Definición conceptual | 24 |
| 3.2.2 | Definición operacional | 24 |
| 3.3 | Tipo y Diseño de la investigación | 25 |
| 3.4 | Unidad de análisis | 25 |
| 3.4.1. | Población de estudio | 26 |
| 3.4.2. | Tamaño de la población | 26 |
| 3.4.3. | Selección de muestra | 27 |
| 3.5 | Técnica de recolección de datos | 27 |
| 3.6 | Características del instrumento | 29 |
| CAPITULO 4: RESULTADOS Y DISCUSION | | 31 |
| 4.1 | Presentación de resultados | 31 |
| 4.2 | Pruebas de Hipótesis | 49 |
| 4.3 | Análisis, interpretación y discusión de resultados | 53 |
| CONCLUSIONES | | 57 |
| RECOMENDACIONES | | 59 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS | | 61 |
| ANEXOS | | 65 |

Lista de figuras

| | |
|---|----|
| Figura N° 1. Satisfacción usuario externo proceso categorización | 33 |
| Figura N° 2. Satisfacción usuario externo dimensión tangibilidad | 34 |
| Figura N° 3. Satisfacción usuario externo dimensión empatía | 37 |
| Figura N° 4. Grado de satisfacción según dimensión capacidad Respuesta | 39 |
| Figura N° 5. Grado de satisfacción según dimensión oportunidad | 41 |
| Figura N° 6. Grado de satisfacción según dimensión fiabilidad | 43 |
| Figura N° 7. Promedio de días demorados desde solicitud categorías hasta RD de categorización | 44 |
| Figura N° 8. Promedio de días demorados desde solicitud de categorías hasta 1ra visita de categorización | 45 |
| Figura N° 9. Promedio de satisfacción por distrito evaluado | 46 |
| Figura N° 10. Grado de satisfacción del usuario externo del usuario externo de proceso de categorías | 47 |
| Figura N° 11. Promedio de satisfacción según dimensión y distrito | 48 |

Lista de cuadros

| | |
|---|----|
| Cuadro N° 1. Establecimientos de salud categorizados por distrito | 4 |
| Cuadro N° 2. Número de Directores Técnicos de total de EESS categorizados | 26 |
| Cuadro N° 3. Número total de Directores Técnicos encuestados | 27 |
| Cuadro N° 4. Estadísticas de fiabilidad con las cinco dimensiones y la satisfacción general | 30 |
| Cuadro N° 5. Población encuestada diferenciada por grupo sexo | 31 |
| Cuadro N° 6. Población encuestada diferenciada por grupo etario | 32 |
| Cuadro N° 7. Población encuestada diferenciada por grupo profesional | 32 |
| Cuadro N° 8. Satisfacción usuario externo proceso categorización | 33 |
| Cuadro N° 9. Satisfacción usuario externo dimensión tangibilidad | 35 |
| Cuadro N° 10. Satisfacción usuario externo dimensión empatía | 37 |
| Cuadro N° 11. Facilidad línea telefónica | 38 |
| Cuadro N° 12. Grado de satisfacción según dimensión capacidad Respuesta | 40 |
| Cuadro N° 13. Grado de satisfacción según dimensión oportunidad | 41 |
| Cuadro N° 14. Grado de satisfacción según dimensión fiabilidad | 43 |

Resumen

El presente trabajo de investigación se ejecutó con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del usuario externo del proceso de categorización llevado a cabo por la Dirección de Salud de Redes Integradas Lima Este (DIRIS LE) a los establecimientos de salud privados ubicados en los distritos de Santa Anita y La Molina durante el año 2016 y 2017. En esta investigación se empleó el diseño de investigación descriptivo correlacional, retrospectivo de corte transversal.

Para recopilar la información se empleó la técnica de la encuesta a través del instrumento denominado “Encuesta para evaluar la satisfacción del usuario externo en relación a proceso de categorización de establecimientos de salud privados”, la misma aplicada a los directores técnicos de los establecimientos de salud privados categorizados en el año 2016 y 2017 de los distritos mencionados.

Se demostró con la tesis que existe insatisfacción del usuario externo del proceso de categorización ofertado por la DIRIS Lima Este, siendo los más insatisfechos los usuarios externos del distrito de La Molina, y que el nivel de satisfacción está directamente relacionado con la calidad del servicio.

Palabras claves: Satisfacción del usuario externo, calidad del servicio, tangibilidad, empatía, capacidad respuesta, oportunidad, fiabilidad.

Summary

The Current research work was carried out with the objective of determining the level of satisfaction of the external user of the categorization process carried out by the DIRIS Lima East to the private health establishments located in the districts of Santa Anita and La Molina during the year 2016 and 2017. In this research, the descriptive, cross-sectional, retrospective descriptive research design was used.

To collect the information, the survey technique was used through the instrument called "Survey to evaluate the satisfaction of the external user in relation to the process of categorization of private health facilities", the same applied to the technical directors of health establishments private schools categorized in 2016 and 2017 of the mentioned districts.

It was demonstrated with the thesis that there is dissatisfaction of the external user of the categorization process offered by the DIRIS Lima East, the most dissatisfied being the external users of the district of La Molina, and that the level of satisfaction is directly related to the quality of the service.

Keywords: External user satisfaction, quality of service, tangibility, empathy, response capacity, opportunity, reliability.

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN

1.1 Situación Problemática.

La calidad ha sido definida como el conjunto de características de servicio y de productos de consumo que satisfacen las necesidades del consumidor y lo hacen sentirse orgulloso de poseer un producto o de recibir un servicio al más bajo costo posible, según Avedis Donabedian.

Así mismo, la calidad es considerada también como la aptitud de un producto o de un servicio de satisfacer las necesidades de los usuarios, por lo tanto, la satisfacción del usuario se consolida como una forma de evaluar la calidad del servicio o prestación de salud que se brinda.

Por otro lado, otros investigadores como Juran definen a la calidad como la “Satisfacción del cliente interno o externo” y Gilmore y Moraes definen también “Calidad entre otros como un alto grado de satisfacción por parte del paciente”.

En cuanto al término de “cliente”, estos pueden definirse como la persona que recibe el servicio, quien tiene una necesidad, el que define la calidad, el que inconscientemente evalúa nuestro servicio; esta persona también se le denomina “usuario”. Entonces un cliente es un usuario que puede ser del ámbito público o del ámbito privado y puede ser interno o externo. Cuando el cliente o usuario pertenece al ámbito de servicio de salud es también denominado “paciente”.

El Ministerio de Salud a través de la Dirección de Calidad en el año 2011 oficializo la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” a través de la RM N° 527-2011/MINSA, el mismo que tiene la finalidad de contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo, para la implementación de acciones de mejora continua en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, basados en la satisfacción del usuario externo.

El Ministerio de Salud, autoridad y órgano rector de las políticas de salud en el Perú, a través del D.S. N.º 007-2017 SA/MINSA que aprueba el “Reglamento de Organizaciones y Funciones del Ministerio de Salud”, indica que las Direcciones de Redes Integradas de Salud (DIRIS) son órganos desconcentrados del Ministerio de Salud en un determinado ámbito territorial, que tiene entre otras funciones la de “Emitir autorización para la habilitación, categorización, acreditación, certificación o la que haga de sus veces de los establecimientos de salud públicos y privados, en el ámbito de su competencia, de conformidad con la normatividad vigente.

La categorización, es un servicio que oferta las Direcciones de Redes Integradas de Salud para cubrir la necesidad de formalizar las prestaciones de salud que se realizan dentro de un establecimiento de salud público o privado en una determinada área geográfica. Emitir la autorización para la categorización del establecimiento de salud, se realiza en base a criterios mínimos de infraestructura, equipamiento, organización, capacidad resolutive de las unidades productoras de servicios de salud y cumplimiento de actividades obligatorias de atención directa y de atención de soporte que todo establecimiento de salud debe de realizar.

Este servicio público que corresponde a un proceso administrativo y que su cumplimiento se oficializa dentro del Texto Único De Procedimientos del Ministerio de Salud y sus Órganos Desconcentrados (TUPA) y otras normas vigentes del MINSA, tiene

requisitos que cumplir, el cual muchas veces no se cumple de acuerdo a lo normado, generando quejas por parte del usuario, el cual se ha visto plasmado en libro de reclamaciones de las instituciones o en oficios y cartas presentados por los mismos.

De acuerdo al Libro de Reclamaciones de la DISA IV Lima Este (hoy DIRIS LE) del año 2011 al año 2017, el 14 % de reclamos presentados por los usuarios externos, corresponde a los relacionados con el proceso de categorización.

Según el Informe N° 027-2017 ORG-DSS-DESP/ DISA-IV-L.E. de fecha 15 de junio del 2017, emitido por la autoridad sanitaria de Lima Este en relación a lo registrado en el aplicativo informático denominado “Registro Nacional de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud RENIPRESS” , se precisó que el tiempo promedio de atención y resolución del proceso de categorización solicitado por un establecimiento de salud privado es de ciento dos (102) días, no cumpliendo lo indicado en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del MINSA (TUPA), el cual debe de ser entre quince (15) a treinta (30) días hábiles.

La resolución del proceso de Categorización, servicio público solicitado a la DIRIS LE por el establecimiento de salud público o privado, a través del usuario externo a quien denominamos ante la ley “Director Técnico” en los tiempos no de acorde a ley, genera también que el establecimiento de salud cuando es privado no pueda contar con la Licencia de Funcionamiento por parte de la Municipalidad donde está ubicado el servicio de salud, limitando su accesibilidad formal al mercado de los servicios de salud, pues esta institución pública solicita entre sus requisitos la autorización y categorización de la autoridad de salud del ámbito jurisdiccional.

A la fecha no se ha evidenciado estudio o investigaciones sobre la medición de satisfacción del usuario externo en la Dirección de Salud del ámbito jurisdiccional, los estudios solo están dirigidos a medir la

satisfacción del usuario externo de establecimientos de salud o servicios médicos de apoyo.

1.2 Formulación del Problema

¿Cuál es la satisfacción del usuario externo de la DIRIS LE en relación al proceso de la categorización de establecimientos de salud privados ubicados en los Distritos de Santa Anita y La Molina en los años 2016 y 2017?

1.3 Justificación Teórica

De acuerdo a la base de datos de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este (DIRIS LE) y al Registro Nacional de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (RENIPRESS), los establecimientos de salud privados correspondiente al actual ámbito jurisdiccional que se categorizaron en el año 2016 y 2017 suman en número de ciento cinco (105) establecimientos de salud, distribuidos de la siguiente forma:

Cuadro N° 1. Establecimientos de salud categorizado por Distrito

| EESS categorizado por Distrito | Año 2016 | Año 2017 |
|---------------------------------------|-----------------|-----------------|
| Santa Anita | 10 | 27 |
| Ate | 09 | 17 |
| El Agustino | 04 | 06 |
| Chaclacayo | 01 | 01 |
| La Molina | 07 | 12 |
| Cieneguilla | 0 | 02 |
| Lurigancho Chosica | 01 | 08 |

Fuente. Base de datos DIRIS LE (2016 - 2017)

El proceso de categorización, se realiza a la solicitud de un administrado, es un procedimiento que requiere cumplimiento de criterios técnicos y administrativos para su resolución, el mismo que finaliza con la suscripción de un acto resolutivo emitido por la autoridad sanitaria de la jurisdicción.

Los usuarios que acuden a las Direcciones de Redes Integradas de Salud solicitando la categorización del establecimiento de salud público o privado a quienes representan a través de cargos como Directores Técnicos y/o representantes legales, son personas con potencialidades y limitaciones, pero sobre todo sensibles, exigentes y selectivos de los servicios de salud que se les oferte. Es importante la realización de esta investigación, pues permitirá identificar los factores o elementos dentro de los agentes vinculados al proceso de la categorización en las Direcciones de Redes Integradas de Salud que puedan estar interfiriendo en la satisfacción de los usuarios de este servicio en dos distritos ubicados en el ámbito jurisdiccional de Lima Este y en donde mayor número de solicitud de categorización presentan, de acuerdo a lo indicado en el Informe 027-2017 ORG-DSS-DESP/ DISA-IV-L.E. de fecha 15 de junio del 2017 emitido por la Dirección de Salud de Lima Este y de lo registrado en el RENIPRESS.

Es de interés la presente investigación pues la identificación de estos factores, contribuirá a mejorar este proceso administrativo y la interacción y comunicación entre usuario y prestador de salud, con el objetivo de contar con usuarios satisfechos en relación a la autorización de categorización de establecimiento de salud ubicado en el ámbito jurisdiccional de Lima Este; así mismo contribuirá a identificar estrategias para que otros establecimientos de salud privados que comenzaron el proceso de categorización y no lo culminaron, finalicen con este procedimiento.

Un establecimiento de salud público o privado llamado también IPRESS (institución prestadora de servicio de salud) que no cuente con la autorización de la Categorización, es un establecimiento de

salud que oferta sus prestaciones de salud al margen de la ley, poniendo en riesgo la salud de la población que acude a estas entidades. Contar con usuarios satisfechos durante la ejecución del proceso de categorización solicitado, contribuye a que estos concluyan este proceso y se conviertan en agentes de socialización y difusión de la importancia de categorizar un establecimiento de salud.

A la fecha no se ha evidenciado estudio o investigaciones sobre la medición de satisfacción del usuario externo, que solicita un servicio administrativo en la Dirección de Salud del ámbito jurisdiccional: Los estudios solo están dirigidos a medir la satisfacción del usuario externo de establecimientos de salud o servicios médicos de apoyo en relación a la prestación clínica o servicio de salud realizado. Por ende, este proyecto de investigación se constituye novedoso para la autoridad sanitaria del ámbito jurisdiccional de Lima Este y para otras autoridades sanitarias de otros ámbitos que realizan este tipo de procedimientos, normados de acuerdo a ley.

1.4 Justificación Práctica

La investigación servirá para que el equipo de gestión y directivos de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, fortalezcan las políticas de calidad a través de planes de mejoramiento de la calidad dirigidos al usuario externo de los procesos administrativos que realiza esta institución. Esto contribuirá a tener usuarios con menos grado de insatisfacción y de incrementar el número de establecimientos de salud privados que se formalicen e ingresen al sistema de salud de acuerdo a normativa vigente.

Las condiciones de seguridad de la atención de salud de un establecimiento de salud privado llámese consultorio, policlínico, centro médico o clínica, se alteran cuando este no es categorizado.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General

Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en relación a proceso de categorización de establecimientos de salud privados de los Distritos de Santa Anita y La Molina en el año 2016 y 2017.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Identificar las dimensiones de la calidad del servicio del proceso de categorización que tiene relación directa con la satisfacción del usuario externo de los establecimientos de salud privados del Distrito de Santa Anita y La Molina en los años 2016 y 2017.
- Comparar el nivel de satisfacción del usuario externo en relación a proceso de categorización de establecimientos de salud privados del Distrito de Santa Anita versus establecimientos de salud privados del Distrito de La Molina en el año 2016 y 2017.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

2.1 Marco Filosófico o epistemológico de la investigación

La filosofía siempre se ha preocupado de la actividad de la investigación, así tenemos a Platón, Aristóteles, Bacon, Descartes, Kant, Mark, Husseril, Bachelard, etc. como cultivadores del mismo.

En los temas de investigación ligados a la satisfacción del usuario, es hablar también de la calidad de atención y el término “Calidad” proviene del latín “Qualitas” que significa “Cualidad”. Marco Tulio Cicerón, filósofo, orador y abogado romano fue quien en su libro “Académica” tradujo este término en latín.

La Calidad se remonta en sus conceptos a la época de comienzos de la humanidad, tiempos remotos donde el hombre al construir sus armas, elaborar sus alimentos y fabricar su vestido observa las características del producto y enseguida busca mejorarlos. Así también en el año 2150 a.c. en el Código de Hammurabi se declaraba “Si un albañil construye una casa para un hombre, y su trabajo no es fuerte y la casa se derrumba matando a su dueño, el albañil será condenado a muerte”. Por otro lado, también encontramos a los fenicios que empleaban métodos correctivos muy drásticos; cuando los inspectores detectaban un producto mal hecho, no daban paso a

la corrección del producto, sino procedían a cortar la mano de quien lo elaboro.

“Calidad” como concepto filosófico y de categoría fue introducido por Aristóteles (385-322 a.c.), el que en inicio consideró que la “Cualidad (calidad)” es la tercera categoría de los seres vivientes. Esta teoría aristotélica es también descrita por Kant, quien considera que hay doce categorías y que hay un proceso de transición de la calidad interna de los objetos en la calidad externa; por otro lado, Hegel también compartió la filosofía como Aristóteles que es mejor la calidad antes que la cantidad.

A la actualidad el término de Calidad tiene muchos conceptos, así es concebido como “Grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo y adecuado a las necesidades del mercado” según Deming (1989), “Adecuación al uso del producto o servicio y medición del grado de esa adecuación o diseño” según Juran y Gryna (1993) “Cumplimiento de requisitos” “Cero defectos” según Crosby (1987) “Calidad es el estímulo continuo que nuestro entorno nos proporciona para crear el mundo en que vivimos” según Pirsig (1974) “Conocimiento de las necesidades de los clientes” según Ishikawa (1960) entre otros.

A lo largo del tiempo, desde los principios de la historia de la humanidad, pasando por los términos y definiciones de filósofos como Aristóteles, Platón, hasta la actual filosofía de los denominados Gurús de la Calidad, el término y accionar de lo referente a “Calidad” han ido variando, pues la calidad no es estática. Esto responde a los cambios en la sociedad que sigue en constante evolución.

2.2 Antecedentes de la investigación

En el Perú se han realizado diversos estudios que contribuyen a medir la satisfacción del usuario externo de los servicios públicos, con el objetivo de mejorar la calidad de las prestaciones que se ofertan.

Algunas de estas investigaciones son:

“Factores que influyen en la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren 2015”, Tesis para optar el Grado de Maestra en Gestión Estratégica de la Calidad y Auditoría Médica presentado por Karen Paola Mendocilla Sotomayo. Esta investigación tuvo como objetivo “Identificar los factores que influyen en la satisfacción de los usuarios externos del servicio de consultorio externo del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren en el mes de octubre del año 2015”. Empleó el instrumento de recolección de datos la encuesta SERVQUAL modificada para los establecimientos de salud aprobado por el Ministerio de Salud. Como conclusión principal se encontró que el Nivel de satisfacción del usuario externo atendido en consultorios externos del mencionado Hospital fue del 64.8%, superando el estándar esperado del 60%. La dimensión de Fiabilidad fue el único que presentó un nivel de insatisfacción de 64.8%.

“Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de Farmacia de un Hospital del Ministerio de salud de Cajamarca” investigado por Flor Lidia Bustamante Fustamente y Norma del Carmen Gálvez Díaz. El objetivo de la investigación fue “Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo que acude al Servicio de Farmacia Central del hospital Regional de Cajamarca”, logrando resultados que serán utilizados como antecedentes para desarrollar planes de mejora continua del nivel de satisfacción del usuario externo. El instrumento empleado fue la encuesta SERVQUAL modificada para los establecimientos de salud y validado según RM N° 52-2011 MINSA. La conclusión de la investigación fue que se encontró un Nivel de Insatisfacción de 46% del usuario externo atendido en el servicio de Farmacia Central del Hospital Regional de Cajamarca en el año 2016, lo cual significó un nivel de calidad “En Proceso”.

“Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval del Callao de octubre a diciembre del

2003". Trabajo de investigación presentado por Gladys Asunta Huisa Guardia para obtener el título de Magister de Enfermería, mención Gestión Enfermería por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Esta investigación tuvo como objetivo "Determinar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de salud de la consulta externa en el Hospital de la Base Naval del Callao en el periodo de octubre a diciembre del año 2003". El instrumento de medición que se empleó fue un formulario tipo encuesta, el cual constó de 22 ítems que abordaron las tres dimensiones de la calidad de la atención de salud (humana, técnica y del entorno) y fue aplicado en la Consulta Externa del Hospital de la Base Naval del Callao durante los meses de octubre a diciembre del año 2003. En cuanto a las conclusiones de este estudio resultó que la mayoría de los usuarios externos se encuentran satisfechos con la calidad de atención de salud de la Consulta Externa en el Hospital de la Base Naval del Callao, esta satisfacción está influenciada positivamente por los ítem relacionados con la limpieza y orden del consultorio y por la limpieza de la sala de espera; pero la satisfacción se ve influenciada negativamente por la provisión de Farmacia de todos los medicamentos recetados por el médico y el tiempo de espera.

Los estudios relacionados con la satisfacción del usuario externo o paciente, no solo se dan en el campo de la medición del servicio de salud directo que se brinda al paciente, sino también deben de medirse los otros servicios relacionados con la administración y organizaciones públicas, donde el público objetivo también son los usuarios externos o clientes.

A continuación, se mencionan algunos estudios sobre la satisfacción del usuario externo o cliente de entidades públicas que desarrollan otros servicios públicos o administrativos.

"Estudio de Medición del Nivel de Satisfacción de los becarios del Programa Beca 18". Estudio realizado por Arellano Marketing y Ministerio de Educación en el mes de junio del año 2015 y tuvo como

objetivo “Conocer el nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa Beca 18 con los servicios brindados por PRONABEC, desde el otorgamiento de la beca hasta su inserción laboral, a fin de implementar estrategias de mejora de la calidad de los servicios brindados”. Este estudio fue realizado a los beneficiarios de ese programa público a nivel nacional y por regiones. El instrumento empleado fue un cuestionario elaborado que contenía 08 ítems que medían: los atributos valorados en un programa de becas, satisfacción con la nivelación, satisfacción general del programa, satisfacción en la etapa de estudios y reflexiones finales. El estudio concluyó que el nivel de satisfacción del becario es medio/alto, siendo mayor el nivel en la región Norte y en la región Oriente y el nivel de satisfacción más bajo es en la región Lima. Los aspectos donde mayor satisfacción obtuvo están los correspondientes a la Etapa de Nivelación y en la Etapa de Culminación, mientras que donde menor satisfacción obtuvo fue en la Etapa de Preparación.

“Calidad de Servicio y Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha Andahuaylas 2015”. Tesis realizada por Miker Inca Allccahuaman para obtener Título de Administrador de Empresas de Universidad Nacional José María Arguedas. El estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha en el año 2015. El instrumento empleado para recolección de datos fue la encuesta y la observación. La encuesta validada estaba constituida por 20 preguntas divididas en los ítems de calidad del servicio y satisfacción de los usuarios. En relación a la observación, se evaluó el comportamiento y el estado de ánimo con que se retiraron los usuarios de la Municipalidad. Entre las conclusiones obtenidas se determinó que existe relación significativa entre la calidad de servicio público y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Pacucha; cuanto mayor sea la calidad del servicio mayor será la satisfacción del usuario; por otro lado, una mala calidad del servicio ofrecida será menor la satisfacción del usuario.

“Evaluación del Nivel de Satisfacción del Usuario de El Reniec en la Oficina Registral del Distrito de El Porvenir-Trujillo-La Libertad en el Año 2014” Tesis realizada por Jaime Edward Neira García y Erika Lisseth Díaz Portilla para obtener título de Licenciado en Administración por la Universidad Privada Antenor Orrego. La investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del usuario de El RENIEC en la Oficina Registral El Porvenir en Trujillo, en el año 2014. El instrumento empleado para recolección de datos fue la encuesta, el cual midió respecto a la atención recibida tomando en cuenta tres dimensiones: Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía. Entre las conclusiones obtenidas se tiene que el nivel de satisfacción del usuario de El RENIEC es alto, al igual que las dimensiones de capacidad de respuesta, empatía y seguridad, los cuales también demostraron valores aceptables de bueno, alto y favorable.

“Satisfacción del Usuario Externo respecto a la Calidad de Servicio de la DIGEMID año 2016”. Tesis realizada por Lucy Beatriz Gonzales Dávila, para obtener el grado académico de Maestra en Gestión Pública por la Universidad Cesar Vallejo. El estudio tuvo como objetivo identificar el nivel de satisfacción del usuario externo respecto a la calidad de servicio en la DIGEMID en el año 2016 al igual que identificar el nivel de satisfacción de acuerdo con las dimensiones de calidad de tangibilidad, capacidad respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía. Es un estudio no experimental descriptivo simple transversal y el instrumento que se empleo fue un cuestionario de calidad de servicio de Servqual. Entre las conclusiones que se llegó en el estudio mencionado se encuentra el que este usuario externo se encuentra insatisfecho con un valor alcanzado de 43.85%, medianamente insatisfecho con un valor alcanzado de 23.08, satisfecho con un valor alcanzado de 22.31% y muy satisfecho con un valor alcanzado de 10.77% en cuanto a la satisfacción de la calidad del servicio.

A nivel de otros países tenemos estudios sobre satisfacción de usuarios externos, algunas de estas investigaciones son:

“Satisfacción de los usuarios de Consulta Externa en una Institución de Seguridad Social en Guadalupe Nueva León”. Octubre 2012. Tesis realizada por Luis Alberto Sánchez Barrón para obtener grado de Maestría en Ciencias en Salud Publica por la Universidad Autónoma de Nuevo León-Monterrey México. El objetivo de esta investigación fue el “Determinar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a la consulta externa y establecer su asociación con las dimensiones: infraestructura, accesibilidad, trato personal, tiempo de espera y tiempo de consulta”. El instrumento empleado para recolección de datos fue la Encuesta validada y aplicada en el programa SICALIDAD, en el instrumento se tomó en cuenta las dimensiones de infraestructura, accesibilidad, trato personal, tiempo de espera y tiempo de consulta. Entre las conclusiones que se obtuvo luego de la investigación fue que la satisfacción percibida por el usuario de consulta externa en esta institución está asociada a dimensiones como la infraestructura (percibido como confortables), bien iluminada, temperatura ambiente agradable y limpieza en general adecuada. La satisfacción también está asociada a la dimensión de trato personal, en donde la percepción del usuario califica como buen trato. El usuario también señaló que el tiempo de consulta le apareció entre bueno y muy bueno, encontrándose asociación de la satisfacción con el tiempo de consulta. Por último, entre las conclusiones figura que no se encontró asociación de la satisfacción con los tiempos de espera en la sala.

“Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Publico. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso” 2016. Tesis presentada por Leandro Rocca para obtener el grado de Magister en la Universidad Nacional de la Plata -Argentina. El objetivo de esta investigación fue evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio del Departamento de Obras particulares de la

Municipalidad de Berisso en relación con las dimensiones de elementos tangibles, confiabilidad del servicio, capacidad respuesta, seguridad y empatía, así mismo comparar el nivel de satisfacción entre usuario de servicio del Departamento de Obras particulares de la Municipalidad de Berisso y el usuario de Obras particulares de la Municipalidad de La Plata. El estudio fue un estudio exploratorio de naturaleza cuantitativa. El instrumento para recolección de datos fue un cuestionario de preguntas estandarizados de acuerdo con la escala SERVQUAL. Entre las conclusiones que se obtuvieron en esta investigación tenemos que el nivel de satisfacción total de los usuarios del Departamento de Obras particulares de la Municipalidad de Berisso se encuentra entre “Satisfecho” y “Algo insatisfecho” y de la comparación de evaluación nivel de satisfacción entre usuarios de la Municipalidad de Berisso y usuarios de Municipalidad de La Plata, estos últimos se encuentran “Algo insatisfechos” y “Bastante insatisfecho”.

2.3 Bases Teóricas.

Hablar de calidad a la actualidad es reconocer que este ha sufrido cambios desde sus conceptos, llamándose ahora “Calidad Total”, también conocido como “Excelencia”. Bajo la concepción industrial la Calidad se entendía como “Grado en que un producto cumplía con las especificaciones técnicas con las que se había establecido cuando fue diseñado”. Posteriormente a través de la Norma UNE 66-001 la define como “adecuación del producto o más detalladamente, el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que el confiere su aptitud para satisfacer las necesidades expresadas o implícitas”. Ahora el término de calidad ha trascendido al ámbito de toda organización y se denomina ahora bajo esta forma “Todas las formas a través de las cuales la organización satisface las necesidades y satisfacciones de sus clientes, sus empleados, las entidades implicadas financieramente y toda la sociedad en general”.

Volviendo al término de “Calidad Total”, podemos decir entonces que este es una estrategia global de toda la organización.

Dentro de los principios de la “Calidad total” tenemos entre otros el de “orientación hacia el cliente”. Según Peter Drucker “Todos en la empresa deben actuar guiados por el punto de vista del cliente”

La satisfacción del cliente depende del valor percibido en el producto o en el servicio con respecto a las expectativas que tenía. La satisfacción del cliente no es estática, evoluciona a lo largo del tiempo por diversas causas. Se han definido tres factores que influyen directamente en la satisfacción del cliente: producto o servicio, venta y post venta y la cultura. Por lo tanto es importante que la organización recoja la información de los clientes en dos momentos diferentes: a priori, sus necesidades y a posteriori, el grado en que ha conseguido satisfacerlos. Según Joseph C. Wilson, presidente de Xerox Corporation (1909-1971) “Es el cliente y solamente el cliente quien al final determina nuestro éxito o fracaso como compañía. Servir al cliente es la responsabilidad de cada empleado”.

El término paciente, usuario o cliente se refieren a la misma persona. El usuario o cliente puede ser externo o interno y puede estar satisfecho o insatisfecho con el servicio o los servicios que se le oferte u otorgue.

En relación al concepto de “Los Servicios”, Berry, L. Bennet, C. y Brown, C. (1989) definen al “servicio” como un proceso, una actividad directa o indirecta que no produce un producto físico, sino más bien es un aparte inmaterial de la transacción entre el consumidor y el proveedor. Puede entenderse también como un conjunto de prestaciones accesorias de naturaleza cuantitativa o cualitativa que acompaña a la prestación principal. Para Kotler (2001:464): “Un servicio es cualquier acto o desempeño que una persona ofrece a otra y que en principio es intangible y no tiene como resultado la transferencia de la propiedad de nada. La producción del mismo podrá estar enlazada o no a la de un bien físico”. Los servicios poseen

características que los diferencian de los productos por la forma en que son producidos, consumidos y evaluados. Estas características hacen que los servicios (a diferencia de los productos) sean más difíciles de evaluar y saber qué es lo que realmente desean los clientes (Zeithmal, Valeri A. & Mary Jo Bitner, 2004:31-90) (términos y conceptos extraídos de la Tesis para optar Grado de Magister en Gerencia Social, presentado por Veliz Rojas María Isabel y Villanueva Aparco Ruth sobre “Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los Servicios que reciben los Centros de referencia para Infecciones de Transmisión Sexual (CERITS) de la DISA II Lima Sur”.

A nivel del Ministerio de Salud en el Perú, a través del Reglamento de Organizaciones y Funciones del MINSA se crea y se asigna funciones a la Dirección de Calidad, siendo la principal la de “Formular e implementar la política sectorial en materia de calidad en salud”. Es así que a través del Documento Técnico “Política Nacional de Calidad en Salud” la misma aprobada con RM N° 727-2009/MINSA, indica en dos de sus políticas lo siguiente:

Primera Política: “La autoridad sanitaria es garante del derecho a la calidad de la atención de salud brindada por las organizaciones proveedoras de atención de salud, públicas, privadas y mixtas; mediante: a) La formulación y aprobación de la política nacional de calidad, los objetivos, estrategias, normas, estándares para su implementación, control y evaluación, b) La verificación de su cumplimiento por las organizaciones proveedoras de atención de salud.

Esta primera política será llevada a cabo a través de cuatro estrategias, indicando la tercera estrategia: “Establecimiento de mecanismos de evaluación de la percepción de calidad de atención por parte de los usuarios”. Es así que, en el año 2011, el MINSA a través de la Dirección de Calidad oficializa a través de la RM N° 527-2011/MINSA la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción

del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo”.

Séptima Política: “Las organizaciones proveedoras de atención de salud asumen como responsabilidad que los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo bajo su administración cumplan con las normas y estándares de infraestructura, de equipamiento, de aprovisionamiento de insumos, de procesos y resultados de la atención; aprobados por la autoridad sanitaria e implementan acciones de mejora de la calidad de atención.

Esta séptima política será llevada a cabo a través de dos estrategias: “Acreditación de establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo” e “Implementación de planes, programas y procesos de mejora de la calidad de atención en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo”.

Por otro lado, en el Libro “Atención de Salud con Calidad. Desafíos” del Consejo Regional III del Colegio Médico del Perú. Año 2018., en el ensayo denominado “Situación de la calidad de la salud en el Perú” presentado por Wilfredo O. Pino Chávez, indica que con dos simples aspectos: medición del nivel de satisfacción de los usuarios externos y la verificación de cumplimiento de estándares de calidad, mediante el proceso de autoevaluación, estamos en condiciones de determinar si efectivamente estamos haciendo las cosas con calidad en los servicios de salud. El autor continúa precisando que la historia a través de los estudios diversos realizados sobre calidad ha demostrado incompetencia, insatisfacción, insuficiencia y hasta mala calidad de servicios. Es en este panorama que surgen las preguntas que aún no se responden ¿qué estamos haciendo por la salud en el Perú?, ¿son los servicios de salud de calidad?, ¿se aplican efectivamente las políticas de calidad en salud? ¿funcionan de manera efectiva las oficinas de calidad de los servicios de salud?, ¿qué se ha hecho en la mejora de los servicios de salud, que el propio usuario externo haya percibido? y ¿seguimos haciendo más de lo

mismo? Pino Chávez (2018) responde que los servicios de salud en el Perú, no son de buena calidad, en muy pocos casos existe una incuestionable satisfacción de los usuarios, casi siempre la comunidad encuestada refiere que los servicios son deficientes y si constatamos cumplimiento de normas o estándares, la brecha es mayor, ya que en ningún caso se ha acreditado Institución de salud alguna y las autoevaluaciones no muestran que se cumple con ofertar servicios de salud de buena calidad, indicando también que estas apreciaciones no son teóricas o sugeridas, pues a través de los diferentes estudios en campo se ha demostrado que no existe buena calidad de salud.

En el marco de las reformas del sector salud, a través del D.S. N° 007-2017 SA/MINSA “Reglamento de Organizaciones y Funciones del Ministerio de Salud”, se constituyen las Direcciones de Salud de Lima, en Direcciones de Redes Integradas de Salud (DIRIS), las mismas que tienen funciones entre otras el de categorizar y acreditar establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo públicos y privados en el marco legal de su competencia. Es así que estos servicios que se ofertan en las Direcciones de Salud a los usuarios externos, deben ser medidos en el nivel de satisfacción, con la finalidad de generar proyectos de mejora continua y contribuir al cumplimiento de las políticas de calidad en salud.

La NTS N° 021-MINSA/DGSP V03. Norma Técnica de Salud “Categorías de Establecimientos del Sector Salud”, aprobada con RM N° 546-2011/MINSA, la “Guía Técnica para la Categorización de Establecimientos del Sector Salud” aprobada con la RM N° 076-2014/MINSA y el Texto Único de Procedimientos Administrativos del Ministerio de Salud, aprobado con DS N° 001-2016, norman y regulan el procedimiento de categorización. Un establecimiento de salud o un servicio médico de apoyo no puede ser acreditado si antes no ha sido categorizado, por esta razón la categoría se constituye como el primer paso que debe de realizar todo establecimiento de salud o servicio

médico de apoyo como parte de su organización como prestador de servicio de salud.

Así mismo es menester considerar dentro de este marco teórico que a través del D.S. N° 031-2018 SA “Modifican Novena Disposición Complementaria Final del Reglamento de infracciones y sanciones de la Superintendencia Nacional de Salud-SUSALUD”, en el cual se indica que la “IPRESS que no se encuentran categorizadas o no cuentan con categorización vigente, tendrán plazo para obtenerla hasta el 31 de diciembre del 2019. SUSALUD procederá a cancelar de oficio el Registro de las IPRESS que a partir del 1ro de enero del 2020 no cuentan con categorización vigente o hayan incumplido con las disposiciones para la implementación de su registro ante dicha Superintendencia. Las IPRESS que no cuenten a partir del 1ro de enero de 2020 con registro SUSALUD no pueden ofertar servicios de salud a nivel nacional”. Se denomina IPRESS a toda institución prestadora de servicio de salud, que puede ser un establecimiento de salud o servicio médico de apoyo público, privado o mixto.

2.4 Marcos Conceptuales o Glosario.

- **Calidad de atención de salud:** La calidad de la atención de salud es el grado en que los medios deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud. El análisis de la calidad en servicios de salud se realiza a partir de la dimensión humana, técnico-científica y de la calidad.
- **Satisfacción del usuario externo:** Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece.
- **Categoría:** Clasificación que caracteriza a los establecimientos de salud, en base a niveles de complejidad y a características funcionales comunes, para lo cual cuenta con Unidades

Productoras de Servicios de Salud (UPSS) que en conjunto determinan su capacidad resolutive, respondiendo a realidades socio sanitarias similares y diseñadas para enfrentar demandas equivalentes. La asignación de categorías considera principalmente los elementos cualitativos de la oferta, quedando los aspectos cuantitativos de la misma sujetos a un análisis técnico local en función de la demanda, a fin de cumplir con las funciones en cada uno de las UPSS de la categoría determinada.

- **Categorización:** Proceso que conduce a clasificar los diferentes establecimientos de salud, en base a niveles de complejidad y a características funcionales, que permitan responder a las necesidades de salud de la población que atiende. El proceso de categorización finaliza con la emisión y suscripción de un acto resolutive por la autoridad sanitaria del ámbito jurisdiccional.
- **Establecimiento de Salud (eess):** Son aquellos que realizan atención de salud en régimen ambulatorio o de internamiento, con fines de prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, para mantener o restablecer el estado de salud de las personas. El establecimiento de salud, constituye la Unidad Operativa de la oferta de servicios de salud, según nivel de atención y clasificado en una categoría; está implementado con recursos humanos, materiales y equipos, realiza actividades de promoción de la salud, prevención de riesgos y control de daños a la salud, asistenciales y de gestión para brindar atenciones de salud a la persona, familia y comunidad.
- **IPRESS:** Son instituciones prestadoras de servicios de salud, los cuales pueden ser establecimientos de salud o servicios médicos de apoyo públicos, privados o mixtos.
- **Director Técnico:** Es un profesional de la salud (Medico, Cirujano Dentista, Obstetra, entre otros) que asume la responsabilidad de la atención de salud de un establecimiento de salud o IPRESS, durante el horario de funcionamiento del mismo. Este profesional

tiene que encontrarse titulado, colegiado y habilitado para ejercer la profesión y la responsabilidad de un establecimiento de salud o IPRESS.

- **Registro de Instituciones Prestadoras de Servicios de salud (RENIPRESS):** Es el registro administrativo a cargo de SUSALUD que sistematiza la información de todas las IPRESS públicas, privadas o mixtas a nivel nacional, autorizadas para brindar servicios de salud según su nivel resolutivo.
- **Texto Único de Procedimientos Administrativos del Ministerio de Salud:** Documento de gestión del Ministerio de salud que tiene toda la información relacionada a tramitación de procedimientos que los administrados realizan en el Ministerio de Salud o en sus órganos desconcentrados
- **Administrado:** Persona natural o jurídica (ciudadanía) que participa en el proceso administrativo que la institución pública oferta.
- **Servicios públicos:** Comprende el conjunto de servicios proporcionados por el Estado, con contraprestación y sin contraprestación.

CAPITULO 3: METODOLOGIA

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis General

El usuario externo de la DIRIS LE presenta insatisfacción en relación al proceso de categorización de establecimientos de salud privados ubicados en Distrito de Santa Anita y La Molina en el año 2016 y 2017.

3.1.2 Hipótesis Específica

- a) La insatisfacción del usuario externo tiene relación directa con la calidad del servicio del proceso de categorización llevado a cabo en los años 2016 y 2017 a establecimientos de salud privados del Distrito de Santa Anita y La Molina.
- b) La insatisfacción del usuario externo en relación al proceso de categorización es de mayor nivel en los establecimientos de salud privados del Distrito de La Molina en comparación al Distrito de Santa Anita en los años 2016 y 2017.

3.2 Identificación de Variables

La Variable dependiente es la satisfacción del usuario externo del proceso de categorización y la Variable independiente es la calidad de servicio.

3.2.1 Definición Conceptual

Satisfacción del usuario externo del proceso de categorización.

Es el grado de cumplimiento por parte de la DIRIS LE respecto a las expectativas y percepciones del usuario externo en relación al servicio de categorización que la institución oferta.

Calidad de servicio. Es el grado de opinión del usuario externo sobre la calidad del servicio de categorización según las dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, capacidad respuesta, seguridad y empatía.

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988, a través de estudios estadísticos determinaron que son cinco las dimensiones que tienen relación directa con la calidad del servicio:

Empatía: Interés y nivel de atención individualizada.

Fiabilidad: Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.

Seguridad: Es el conocimiento y habilidad de los empleados para inspirar credibilidad y confianza, responsabilidad.

Capacidad respuesta: Disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido.

Tangibilidad: Es la apariencia física de las instalaciones, equipos, personal y material comunicación.

3.2.2 Definición Operacional

Satisfacción del usuario externo.

Se medirá con el puntaje del cuestionario de satisfacción del usuario externo. Clasificándose según los valores en: Muy Insatisfecho, Insatisfecho, Ni Insatisfecho Ni satisfecho, Satisfecho, Muy satisfecho.

Calidad del servicio.

Se medirá con el puntaje del cuestionario de satisfacción del usuario del usuario externo. Clasificándose según los valores en: Muy Insatisfecho, Insatisfecho, Ni Insatisfecho Ni satisfecho, Satisfecho, Muy satisfecho.

3.3 Tipo y Diseño de la Investigación

Es un estudio descriptivo correlacional, porque a través del análisis e interpretación de los datos resultantes se procedió a describir la situación en función de las variables de estudio y a relacionarlas entre ellas. Es un estudio retrospectivo de corte transversal, el tema investigado ocurrió en un momento pasado (año 2016 y 2017) y las variables se midieron solo una vez.

3.4 Unidad de Análisis

En la presente investigación la unidad de análisis correspondió a los Directores Técnicos de los establecimientos de salud privados del Distrito de Santa Anita y Directores Técnicos de los establecimientos de salud privados del Distrito de La Molina, que fueron categorizados en el año 2016 y 2017.

Estos establecimientos de salud privados se encuentran en el ámbito jurisdiccional de trabajo de la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima Este

3.4.1 Población de Estudio

Directores Técnicos de los establecimientos de salud privados del Distrito de Santa Anita y del Distrito de La Molina que se categorizaron en el año 2016 y 2017.

Director Técnico: Es un profesional de la salud (Médico Cirujano, Cirujano Dentista, Obstetra, entre otros) titulado, colegiado y habilitado, que asume la responsabilidad de la atención de salud del establecimiento de salud durante el horario de funcionamiento del mismo.

3.4.2 Tamaño de la Población

El tamaño de la población de estudio fue la población total (PT), el cual correspondió a 56 (cincuenta y seis) Directores Técnicos de 56 (cincuenta y seis) establecimientos de salud privados ubicados en los distritos de Santa Anita y La Molina y que se categorizaron en el año 2016 y 2017, por la Dirección de Salud de Redes Integradas de salud Lima Este.

Cuadro N° 2. Numero de Directores Técnicos de total de establecimientos de salud categorizados.

| Distrito | N° Director Técnico | | Total |
|-------------|---------------------|----------|-------|
| | Año 2016 | Año 2017 | |
| Santa Anita | 10 | 37 | 47 |
| La Molina | 07 | 12 | 19 |
| Total | 17 | 49 | 56 |

Fuente. Base de datos DIRIS LE (2016 - 2017)

De este grupo, la investigación se desarrolló en 52 (cincuenta y dos) Directores Técnicos.

Cuadro N° 3. Número total de Directores Técnicos encuestados.

| Distrito | N° Director Técnico |
|-----------------|----------------------------|
| Santa Anita | 46 |
| La Molina | 16 |
| Total | 52 |

*Cuatro (04) Directores Técnicos: No accedieron a la investigación (01 viaje fuera del país, 02 cierre de consultorio, 01 no tiene tiempo)

Fuente. Datos de encuestas realizadas (mayo-agosto 2018)

Entre los criterios de exclusión para el estudio se encontraron

- Los Directores Técnicos de establecimientos de salud privados de los distritos de Santa Anita y La Molina que no concluyeron el proceso de categorización en el año 2016 y 2017.
- Los Directores Técnicos de establecimientos de salud privados categorizados que no están ubicados en los distritos de Santa Anita y La Molina.

Entre los criterios de inclusión para el estudio se encontraron

- Los Directores Técnicos de establecimientos de salud privados categorizados del distrito de Santa Anita y la Molina que concluyeron el proceso de categorización en el año 2016 y 2017.

3.4.3 Selección de la Muestra

No se emplea muestra para el presente estudio, se tomó la población total o universo.

3.5 Técnica de recolección de Datos

Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario denominado “Encuesta para

evaluar la satisfacción del usuario externo en relación a proceso de categorización de establecimientos de salud privados”.

Las actividades que se realizaron fueron:

- Obtención de la relación de establecimientos de salud privados categorizados de la base de datos del “Área de Categorización y Autorizaciones Sanitarias” de la DIRIS LE y base de datos del RENIPRESS correspondiente al año 2016 y 2017.
- Elaboración de encuesta de satisfacción de usuario en relación a proceso de categorización de establecimiento de salud privado.
- Validación del instrumento encuesta a través de prueba piloto con directores técnicos de establecimiento de salud privados (05) que no son objeto de la investigación, a fin de que el instrumento sea comprensible por el usuario externo a ser encuestado.
- Solicitud de autorización a la Dirección de Salud de Redes Integradas Lima Este para la aplicación de la encuesta a los establecimientos de salud privados categorizados ubicados en los distritos de Santa Anita y La Molina.
- Aplicación de encuesta de satisfacción de usuario externo en relación a proceso de categorización de establecimientos de salud privado ubicado en el Distrito de Santa Anita a la población total de estudio, por la autora de la presente investigación. Antes de la aplicación de la encuesta se solicitó el consentimiento verbal al encuestado.
- Aplicación de encuesta de satisfacción de usuario externo en relación a proceso de categorización de establecimientos de salud privado ubicados en el Distrito de La Molina a la población total del estudio, por la autora de la presente investigación. Antes de la aplicación de la encuesta se solicitó el consentimiento verbal al encuestado.

- Revisión de los expedientes físicos correspondientes a los establecimientos de salud privados de los Distritos de Santa Anita y La Molina categorizados en el año 2016 y 2017. Expedientes que contienen como mínimo la actualización de información en RENIPRES, la comunicación de inicio de actividades, solicitud de categoría, resolución de categorización, entre otros documentos relacionados con el proceso de categorización.
- Revisión bibliográfica sobre tesis y lecturas correspondientes a satisfacción del usuario externo, calidad de atención y categorización.

3.6 Características del Instrumento.

El instrumento denominado “Encuesta para evaluar la satisfacción del usuario externo en relación al proceso de categorización de establecimientos de salud privados” consta de tres partes: Datos generales del encuestado, percepción del encuestado (23 preguntas) y preguntas abiertas (03 preguntas).

Las preguntas están clasificadas de la siguiente manera:

Dimensión tangibilidad: Pregunta N° 01 al N° 06

Dimensión empatía: Pregunta N° 07 al N° 13

Dimensión capacidad respuesta: Pregunta N° 14 al N° 15

Dimensión oportunidad: Pregunta N° 16 al N° 20

Dimensión fiabilidad: Pregunta N° 21 al N° 23

Preguntas Abiertas: N° 01 al N° 03

Las valoraciones de las respuestas se realizaron según la escala de Likert, la cual es una escala psicométrica con 05 posibles respuestas, donde los valores son los siguientes:

1: Muy Insatisfecho 2: Insatisfecho 3: Ni Insatisfecho ni Satisfecho
4: Satisfecho 5: Muy Satisfecho

Fiabilidad del instrumento

La evaluación de fiabilidad del instrumento empleado “Encuesta para evaluar la satisfacción del usuario externo en relación a proceso de categorización de establecimiento de salud privado” se realizó a través de la prueba estadística “Alfa de Cronbach”, el mismo que tiene como objetivo medir la correlación de las variables y consistencia interna del instrumento empleado.

Los valores de esta prueba pueden ser entre 0 y 1, donde: 0 significa confiabilidad nula y 1 significa confiabilidad total.

El valor alcanzado, una vez aplicada la prueba fue de 0.877, lo que significa que el instrumento elaborado para esta investigación, tiene un buen grado de confiabilidad

Estadísticos de fiabilidad

Cuadro N° 4. Estadísticos de fiabilidad con las 5 dimensiones y la satisfacción General.

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados | N de elementos |
|------------------|--|----------------|
| ,873 | ,877 | 6 |

Estadísticos de los elementos

| | Media | Desviación típica | N |
|---------------------|-------|-------------------|----|
| Tangibilidad | 2,56 | ,698 | 52 |
| Empatía | 2,92 | ,788 | 52 |
| Capacidad respuesta | 3,04 | ,989 | 52 |
| Oportunidad | 3,33 | ,834 | 52 |
| Fiabilidad | 2,58 | 1,036 | 52 |
| Satisfacción | 2,79 | ,696 | 52 |

Fuente. Programa SPSS versión 20.

CAPITULO 4: RESULTADOS Y DISCUSION

4.1 Presentación de Resultados

Los datos obtenidos se analizaron a través del programa Microsoft Office Excel 2010 y programa SPSS versión 20. Primero se elaboró una matriz Excel donde se ingresaron los datos, posterior a esto y de acuerdo a las variables a analizar se ingresó al programa SPSS versión 20 y los resultados se registraron en tablas según dimensiones.

La población que participó en esta investigación reunió las siguientes características:

- 51.9% corresponde al sexo femenino y 48.0% corresponde al sexo masculino.

Cuadro N° 5. Población encuestada diferenciada por sexo.

| Genero | N° DT | Porcentaje % |
|-----------|-------|--------------|
| Femenino | 27 | 51.9 % |
| Masculino | 25 | 48.0 % |
| Total | 52 | 100 % |

Fuente. Datos de encuestas realizadas (mayo-agosto 2018)

- El grupo etario de mayor número corresponde el ubicado en el grupo etario de 31 a 40 años, con un porcentaje de 38.4%

Cuadro N° 6. Población encuestada diferenciada por grupo etario.

| Edad | N° DT | Porcentaje % |
|-------------|--------------|---------------------|
| 20-30 años | 06 | 11.5% |
| 31-40 años | 20 | 38.4% |
| 41-50 años | 16 | 30.7% |
| 51-60 años | 08 | 15.3% |
| 61-70 años | 02 | 3.8% |

Fuente. Datos de encuestas realizadas (mayo-agosto 2018)

- El mayor porcentaje de Directores Técnicos (DT) y profesión corresponde a Cirujano Dentista, con un porcentaje de 63.4%.

Cuadro N° 7. Población encuestada diferenciada por grupo profesional.

| Profesión | N° DT | Porcentaje % |
|-------------------|--------------|---------------------|
| Médico Cirujano | 15 | 28.8% |
| Cirujano Dentista | 33 | 63.4% |
| Obstetra | 04 | 7.6% |
| Total | 52 | 100% |

Fuente. Datos de encuestas realizadas (mayo-agosto 2018)

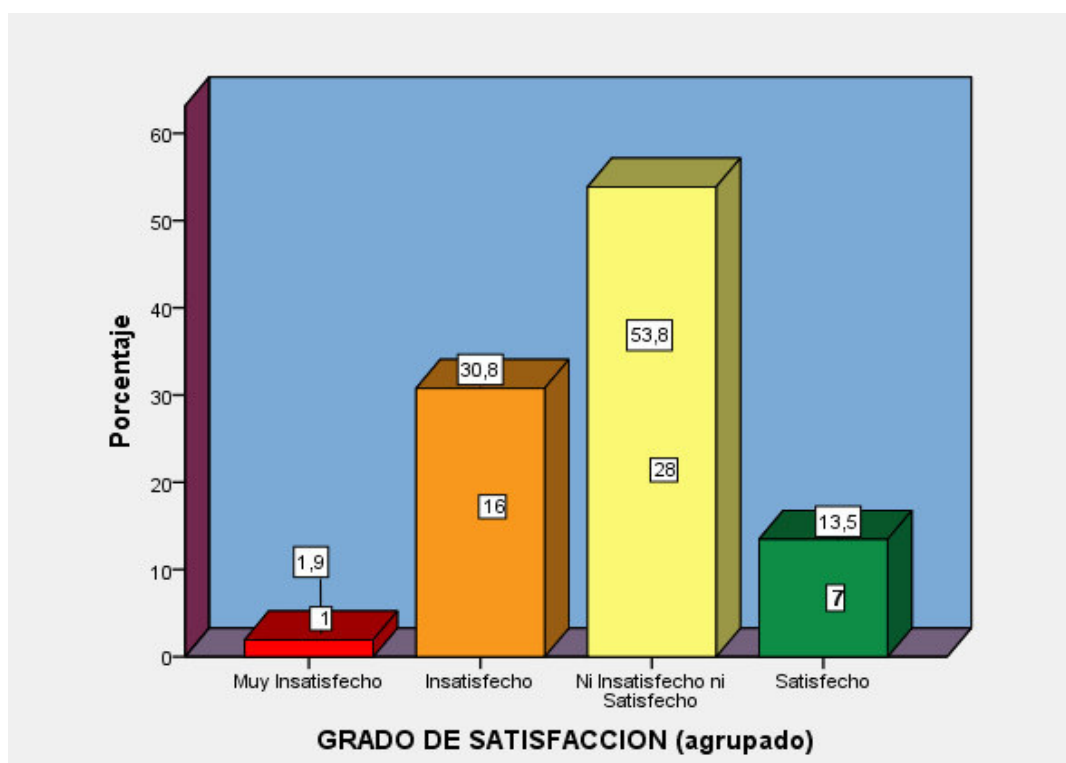


Figura N° 1. Satisfacción usuario externo proceso categorización. Datos de encuestas (mayo-agosto 2018)

Cuadro N° 8. Satisfacción usuario externo proceso categorización.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Muy Insatisfecho | 1 | 1,9 | 1,9 | 1,9 |
| Insatisfecho | 16 | 30,8 | 30,8 | 32,7 |
| Ni Insatisfecho ni Satisfecho | 28 | 53,8 | 53,8 | 86,5 |
| Satisfecho | 7 | 13,5 | 13,5 | 100,0 |
| Total | 52 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente. Datos de encuestas (mayo-agosto 2018)

En esta figura y cuadro se puede apreciar que de los cincuenta y dos (52) directores técnicos de los establecimientos de salud privados categorizados en el año 2016 y 2017 correspondiente a los Distritos de Santa Anita y La Molina, el 13.5% (07) indicaron que se encontraron satisfecho con el proceso de categorización ejecutado en el establecimiento de salud privado y el 30.8% (16) se encontraron

insatisfecho con el proceso de categorización ejecutado en el establecimiento de salud privado. Por otro lado, el mayor porcentaje alcanzado se da en la escala de ni insatisfecho ni satisfecho alcanzando el 53.8% (28) y el menor porcentaje se da en la escala de muy insatisfecho alcanzando 1.9% (01).

En relación a la escala de ni insatisfecho ni satisfecho que fue el valor más alto, los directores técnicos manifestaron que en las dimensiones abordadas desde calidad algunas tuvieron aspectos positivos y otros negativos, por ejemplo en una de las preguntas que corresponden a la dimensión de tangibilidad relacionadas con el empleo del uniforme e identificación del personal que tiene que ver directamente con el proceso de categorización, respondieron que algunos sí emplean uniforme y están identificados y otros no, por lo cual la respuesta brindada se ubicó en el ítem del medio: ni insatisfecho ni satisfecho.

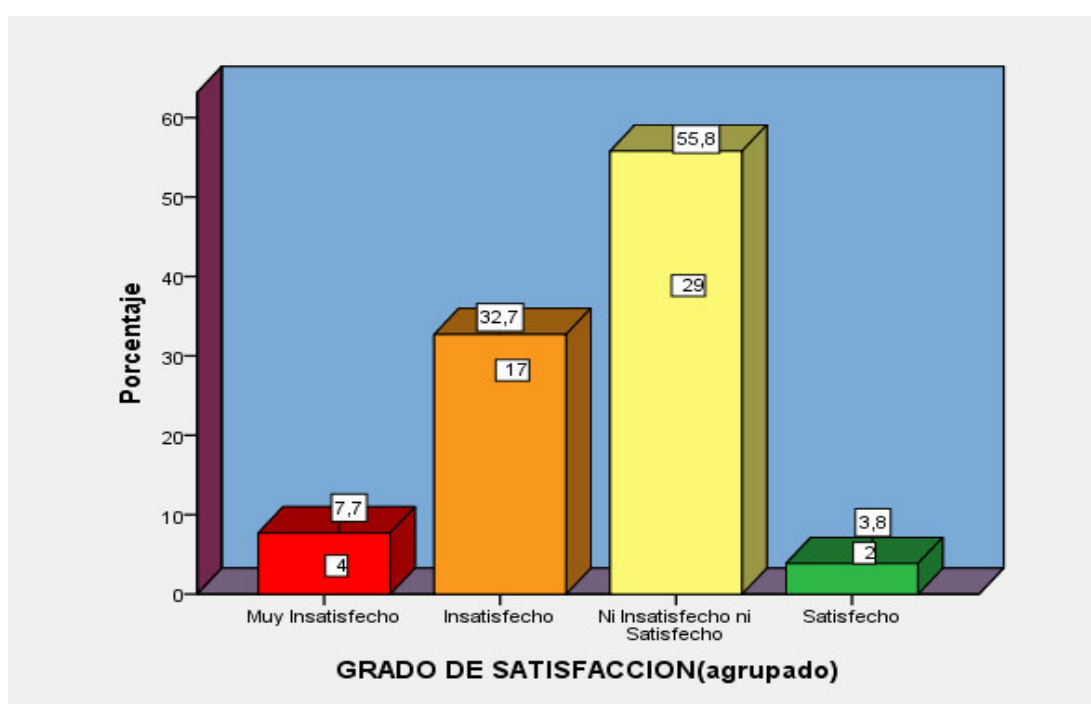


Figura N° 2. Satisfacción usuario externo dimensión tangibilidad. Datos de encuestas (mayo-agosto 2018)

Cuadro N° 9. Satisfacción usuario externo dimensión tangibilidad

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-------------------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | a | | | |
| Válidos | Muy Insatisfecho | 4 | 7,7 | 7,7 |
| | Insatisfecho | 17 | 32,7 | 40,4 |
| | Ni Insatisfecho ni Satisfecho | 29 | 55,8 | 96,2 |
| | Satisfecho | 2 | 3,8 | 100,0 |
| | Total | 52 | 100,0 | 100,0 |

Fuente. Datos de encuestas (mayo-agosto 2018)

En esta figura y cuadro se puede apreciar que el 3.8% (02) se encuentran satisfechos y el 32.7% (17) se encuentran insatisfecho. El porcentaje más alto resulto en la valoración de ni insatisfecho, ni satisfecho que alcanzo 55.8% (29) y el porcentaje en la valoración de muy insatisfecho alcanzo 7.7% (04).

Este aspecto investigado mide la satisfacción del usuario externo en relación a aspectos de ubicación de la DIRIS LE, ambientes donde se desarrolla el inicio del proceso, horarios de atención, tiempo de espera en ser atendido, presentación e identificación del personal que brindo información y que responden en el instrumento las preguntas del N.º 1 al N.º 6.

La satisfacción en este aspecto tuvo influencia positiva en relación a la ubicación de la sede administrativa, la DIRIS LE, está ubicada en el Distrito de El Agustino, es accesible a los usuarios externos de los Distritos de Santa Anita y La Molina existen vías de acceso y diferentes tipos de transporte, igual sucede con el horario de atención este resultó accesible pues la atención se brindó de lunes a viernes de 8.30 am a 1.00 pm y de 2.00 pm a 4.30 pm.

La satisfacción en este aspecto estuvo influenciada negativamente por la ubicación de la oficina donde se inicia este proceso de categorización, pues esta oficina no cuenta con una señalización desde el ingreso; así mismo el área asignada para la atención del

usuario externo no es cómodo, ordenado, ni espacioso, la atención se brindó en un área aproximadamente de 10 m² aprox., sin privacidad, donde laboran 07 recursos humanos.

De acuerdo a lo indicado en el Reglamento Nacional de Edificaciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Norma A.80, Artículo 6 indica que el número de ocupantes de una edificación de oficinas se calcula a razón de una persona por cada 9.5 m², evidenciándose de acuerdo a este criterio, que la oficina no reúne las condiciones mínimas de atención al usuario externo.

Otro aspecto de influencia negativo fue el tiempo de espera para ser atendido (personal no exclusivo para atención proceso categorización, ausencias del personal administrativo por comisión servicio, enfermedad, permisos personales).

La satisfacción del usuario externo tuvo influencia parcial en lo relacionado con el empleo de uniforme y la credencial de identificación. Durante el año 2016 y 2017 el equipo responsable para este proceso estaba compuesto por 04 recursos humanos administrativos y 03 recursos humanos profesionales de la salud, de los cuales el 71.4% es personal nombrado y el 28.5% personal contrato CAS. Ambos grupos laborales tienen beneficio laboral de uniforme institucional o uniforme de faena, al igual que credencial de identificación, mas solo el 50% de estos recursos humanos empleo el uniforme y credencial de identificación durante la atención brindada al usuario externo.

En el año 2017 la Dirección de Recursos Humanos emitió Oficio Interno para el total de trabajadores que laboran en la sede administrativa, indicando la obligatoriedad del empleo del uniforme institucional para las labores administrativas, el cual a la actualidad se cumple en forma parcial.

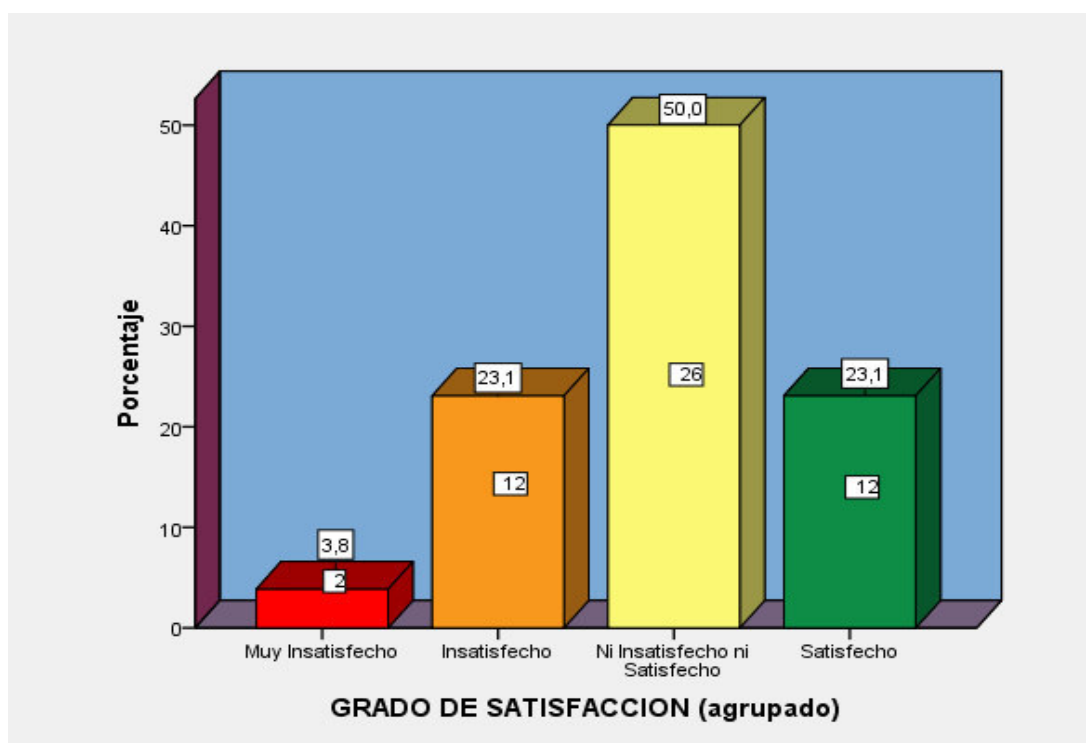


Figura N° 3 Satisfacción usuario externo dimensión empatía. Datos de encuestas (mayo-agosto 2018)

Cuadro N° 10. Satisfacción usuario externo dimensión empatía.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Muy Insatisfecho | 2 | 3,8 | 3,8 | 3,8 |
| Insatisfecho | 12 | 23,1 | 23,1 | 26,9 |
| Ni Insatisfecho ni Satisfecho | 26 | 50,0 | 50,0 | 76,9 |
| Satisfecho | 12 | 23,1 | 23,1 | 100,0 |
| Total | 52 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente. Datos de encuestas (mayo-agosto 2018)

En esta figura y cuadro se observa que el 23.1% (12) se encuentra satisfecho, el 23.1% (12) se encuentra insatisfecho. El porcentaje más alto alcanzado se sitúa en ni insatisfecho ni satisfecho el que corresponde a 50% (26) y 3.8% (2) correspondiente a muy insatisfecho.

Se observa que el nivel de satisfacción medido correspondió a lo relacionado con la atención individualizada que se brindó al usuario externo, los mismos que están relacionados con el trato y amabilidad de la persona que le brindo la información, conocimiento de la persona que le brindo la información y calidad de información brindada, resolución de dudas y consultas sobre categorización, facilidad e información en la página web de la institución, facilidad con la línea telefónica, facilidad en aplicativo RENIPRESS y que responden en el instrumento las preguntas del N° 07 al N° 13.

En esta dimensión medida, se puede analizar que los aspectos que influenciaron positivamente fueron el trato y la amabilidad de las personas que brindaron la información y el conocimiento y calidad de la información brindada al usuario externo, más tuvo influencia negativa que la información en la página web de la DIRIS Lima Este no estaba actualizado en relación al proceso de categorías y no existía facilidad de la información vía telefónica. El área que ejecuta este proceso contó en el año 2016 con una línea exclusiva (teléfono móvil) para la atención vía telefónica y la DIRIS Lima Este con tres líneas para atención general, el 48 % de los encuestados los cuales se ubicaron en el valor de muy insatisfecho e insatisfecho contestaron que estas líneas a veces contestaban a las llamadas reiterativas, otras veces la línea estaba ocupadas o apagada.

Cuadro N° 11. Facilidad con línea telefónica de información sobre categorías.

| Muy insatisfecho/insatisfecho | Ni insatisfecho, ni satisfecho | Satisfecho |
|--|---|-------------------|
| 48% (25) | 38.4% (20) | 13.4% (07) |

Fuente. Datos de encuestas (mayo-agosto 2018)

La influencia parcial en esta dimensión se constituyó lo relacionado con la facilidad con el aplicativo del Registro Nacional de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (RENIPRESS). Este aplicativo es

de administración de la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD), donde el usuario externo y Director Técnico debe de registrar los datos del establecimiento de salud privado previo al proceso de categorización vía web. El registro en este aplicativo informático de acuerdo a ley es de carácter obligatorio y fue implementado a partir del año 2016. El aplicativo a ser registrado se hizo fácil por la ayuda del personal del área de categorización, mas no por la asistencia técnica directa de SUSALUD.

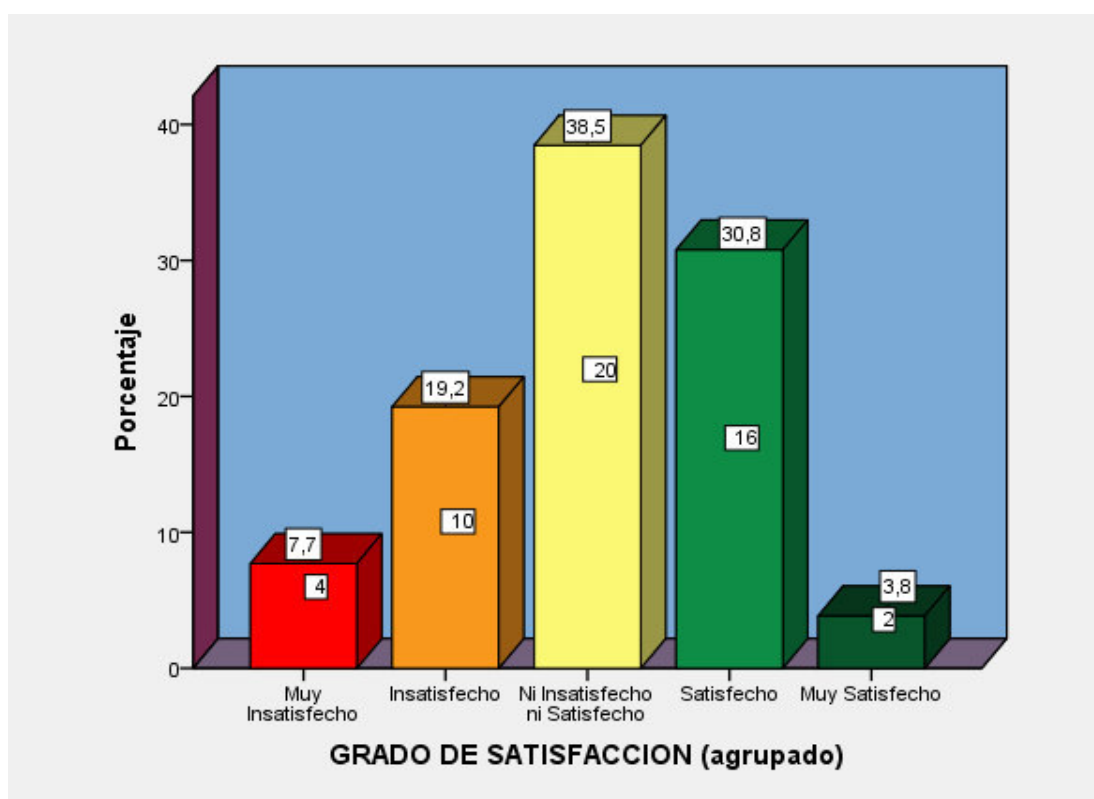


Figura N° 4. Grado de satisfacción según dimensión capacidad de respuesta. Datos de encuestas (mayo-agosto 2018)

Cuadro N° 12. Grado de satisfacción según dimensión capacidad de respuesta.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Muy Insatisfecho | 4 | 7,7 | 7,7 | 7,7 |
| Insatisfecho | 10 | 19,2 | 19,2 | 26,9 |
| Ni Insatisfecho ni Satisfecho | 20 | 38,5 | 38,5 | 65,4 |
| Satisfecho | 16 | 30,8 | 30,8 | 96,2 |
| Muy Satisfecho | 2 | 3,8 | 3,8 | 100,0 |
| Total | 52 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente. Datos de encuestas (mayo-agosto 2018)

En esta figura y cuadro se observa que los valores alcanzados relacionados con la dimensión de capacidad de respuesta responden a la disposición de ayudar al usuario externo de manera rápida y se encuentran registradas en las preguntas N° 14 y N° 15 del instrumento empleado.

En el valor que corresponde a Satisfecho, alcanzó 30.8% (16) y el correspondiente a insatisfecho fue de 19.2% (10). Ni insatisfecho, ni satisfecho alcanzó el 38.5% (20). Muy insatisfecho 7.7% (04) y muy satisfecho 3.8% (02).

Lo observado nos permite analizar que la facilidad para obtener los documentos solicitados por la solicitud de categoría y durante el proceso de categoría, arroja un valor de parcial o regular, situándose el valor de ni insatisfecho ni satisfecho como el que más porcentaje alcanzo, eso porque los documentos que se solicita según requisitos TUPA son fácilmente obtenidos, mientras que los documentos relacionados durante el proceso de categoría, como el caso de guías de prácticas clínicas, manuales de procedimientos, planes de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos, plan de manejo de residuos sólidos, entre otros, se hizo complejo su obtención, pues es el usuario externo quien debe de elaborar estos documentos propios

como establecimiento de salud privado, desconociendo la estructura para su elaboración.

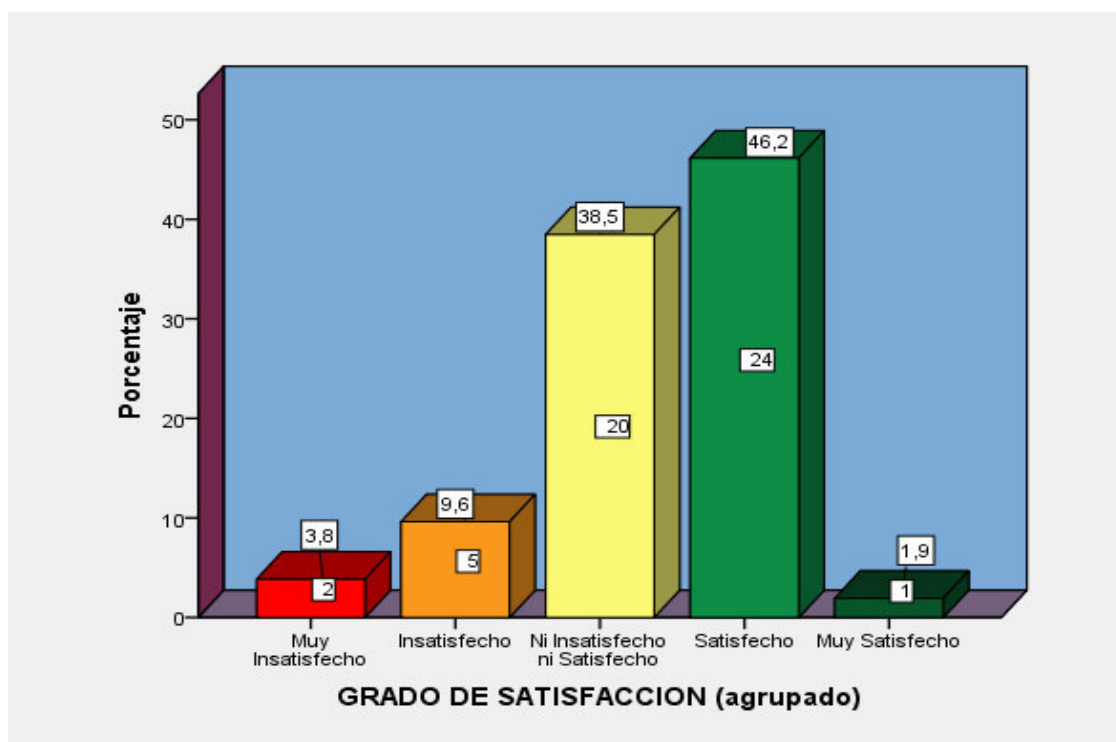


Figura N° 5. Grado de satisfacción según dimensión oportunidad. Datos de encuestas (mayo-agosto 2018)

Cuadro N° 13. Grado de satisfacción según dimensión oportunidad.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Muy Insatisfecho | 2 | 3,8 | 3,8 | 3,8 |
| Insatisfecho | 5 | 9,6 | 9,6 | 13,5 |
| Ni Insatisfecho ni Satisfecho | 20 | 38,5 | 38,5 | 51,9 |
| Satisfecho | 24 | 46,2 | 46,2 | 98,1 |
| Muy Satisfecho | 1 | 1,9 | 1,9 | 100,0 |
| Total | 52 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente. Datos de encuestas (mayo-agosto 2018)

El resultado de esta figura y cuadro está relacionado con la intervención y visita al establecimiento de salud privado a su debido tiempo por parte de los profesionales categorizadores, presentación, identificación, trato de los mismos, conocimiento del trabajo, entre

otros. Responden a las preguntas N° 16 al N° 20 del instrumento de encuesta.

El usuario externo se encontró satisfecho con un valor alcanzado de 46.2% (24), mientras que en el ítem de ni insatisfecho ni satisfecho alcanzó el 38.5% (20). Lo representado también muestra que en el ítem de insatisfecho alcanzó el 9.6% (05), en ítem de muy insatisfecho alcanzó 3.8% (02) y en el ítem de muy satisfecho alcanzó 1.9% (01).

Los aspectos que influenciaron positivamente para alcanzar estos valores fueron que los profesionales categorizadores fueron amables, tenían conocimiento de la metodología a llevarse a cabo y brindaron la información sobre los pasos a seguir por el usuario externo posterior al día de la visita de categorización. En el aspecto de influencia parcial correspondió a que en algunos casos 23% (12) la comunicación al usuario externo sobre la visita de categorización no se dio como mínimo de acuerdo a normativa con 48 horas de anticipación; a veces esta era comunicada hasta en 24 horas antes o a primera hora del día de la visita programada. Así también influyó parcialmente que, en las visitas realizadas, los profesionales categorizadores no presentaban carta oficial de presentación o notificación escrita, 25% (13) solo presentaban credencial de identificación.

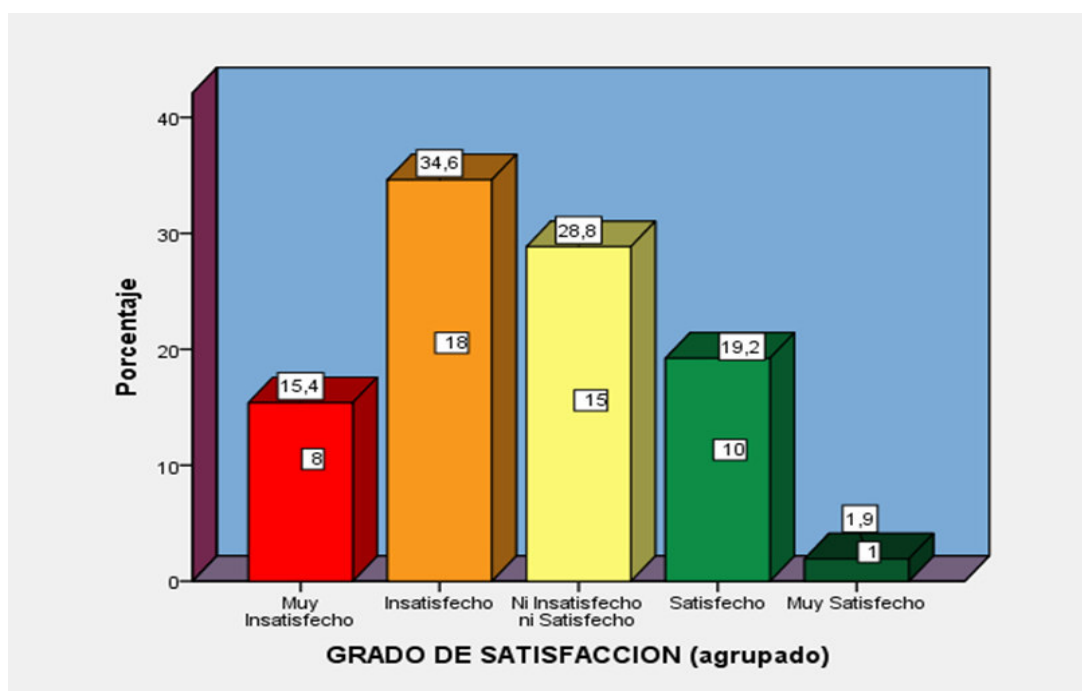


Figura N° 6. Grado de satisfacción según dimensión fiabilidad. Datos de encuestas (mayo-agosto 2018)

Cuadro N° 14. Grado de satisfacción según dimensión fiabilidad.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | a | je | válido | acumulado |
| Muy Insatisfecho | 8 | 15,4 | 15,4 | 15,4 |
| Insatisfecho | 18 | 34,6 | 34,6 | 50,0 |
| Ni Insatisfecho ni Satisfecho | 15 | 28,8 | 28,8 | 78,8 |
| Satisfecho | 10 | 19,2 | 19,2 | 98,1 |
| Muy Satisfecho | 1 | 1,9 | 1,9 | 100,0 |
| Total | 52 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente. Datos de encuestas (mayo-agosto 2018)

La dimensión de Fiabilidad mide cómo la institución resuelve el servicio ofrecido en el tiempo prometido. Se aprecia que en esta dimensión el valor más alto corresponde a “insatisfecho” con un porcentaje de 34.6 (18), le sigue “ni insatisfecho ni satisfecho” con un porcentaje de 28.8 (15), mientras que el valor de “satisfecho” alcanzó el 19.2% (10) y el valor de “muy satisfecho” alcanzó 1.92 (01).

El servicio ofrecido por la institución debe de ser resuelto de acuerdo a ley en un tiempo de 15 a 30 días hábiles, lo que no fue evidenciado en estos casos. La categoría solicitada por el usuario externo, el mismo que culmina con la expedición de un acto resolutivo que le indica el nivel y capacidad resolutive que oferta el establecimiento de salud privado, en algunos alcanzo hasta en 136 días hábiles, generando como consecuencia la insatisfacción propia por el tiempo de demora.

En el cuadro siguiente se detalla el tiempo promedio que alcanzo la resolución de este procedimiento solicitado por el usuario externo de categorización

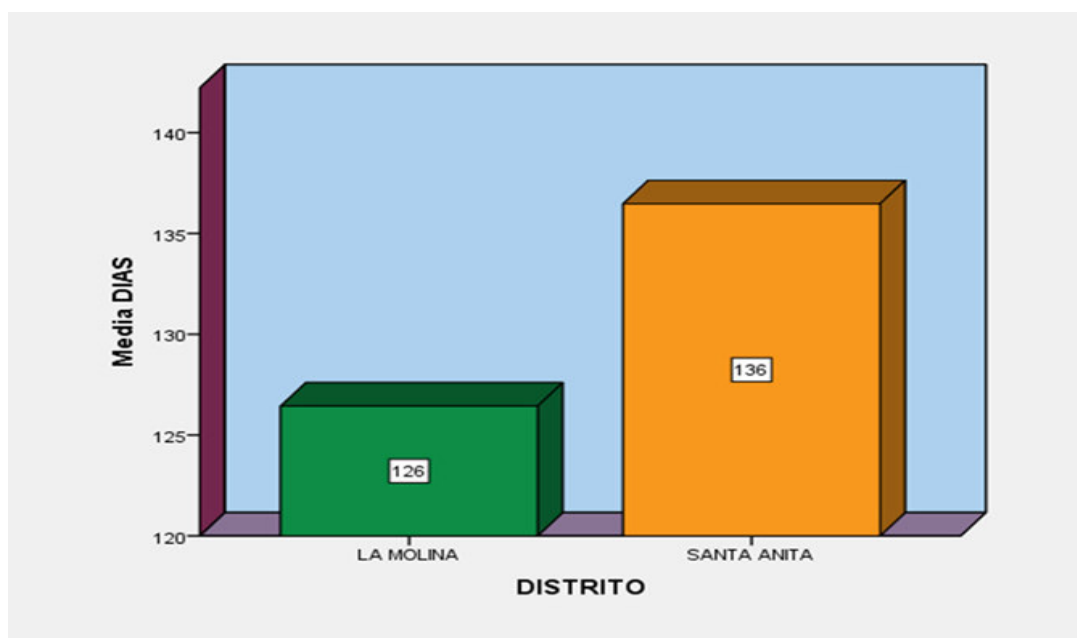


Figura N° 7. Promedio de días demorados desde solicitud categoría hasta RD de categorización. Datos de encuestas (mayo-agosto 2018)

De acuerdo a la figura, entre los aspectos que influenciaron negativamente encontramos que de acuerdo al Texto Único de Procedimientos Administrativo del Ministerio de Salud (TUPA), el tiempo que la institución debe resolver el procedimiento solicitado es entre 15 a 30 días hábiles. De la revisión de los cincuenta y dos (52) expedientes correspondientes a los establecimientos de salud privados categorizados, el tiempo de resolución del proceso el mismo que se contabilizó desde que se solicita el proceso hasta que se

oficializa la resolución de categorización fue de 126 días hábiles para el usuario externo del Distrito de La Molina y 136 días hábiles para el usuario externo del distrito de Santa Anita.

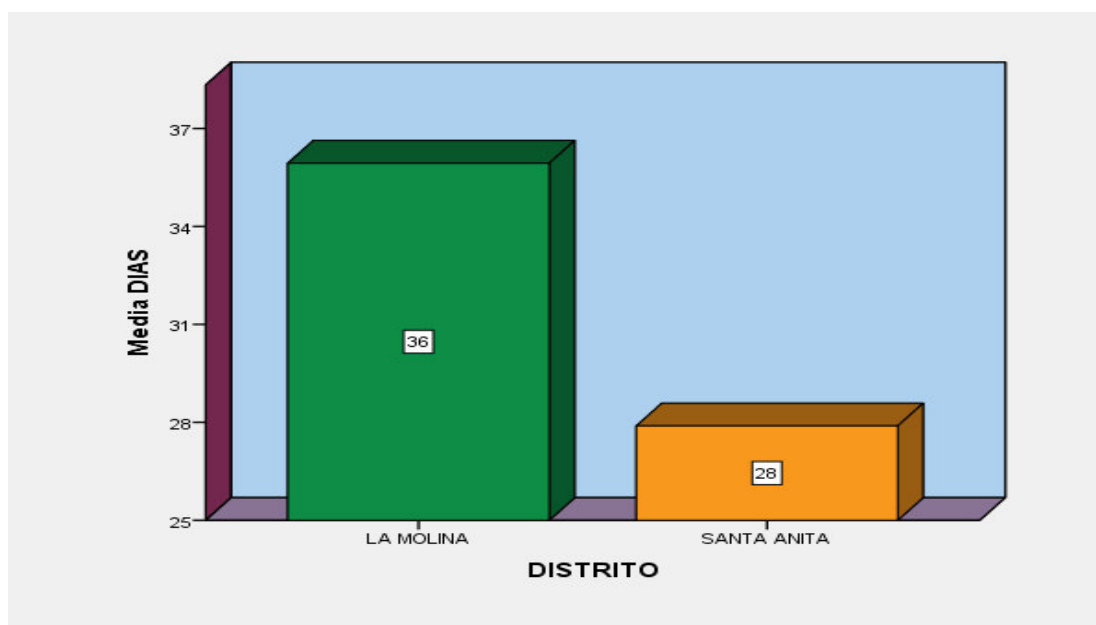


Figura N° 8. Promedio de días demorados desde solicitud categoría hasta 1ra visita de categorización. Datos de encuestas (mayo-agosto 2018)

El tiempo que duró la atención desde la solicitud de categoría hasta la primera visita de categorización al establecimiento de salud privado fue de 36 días para el usuario externo del distrito de la Molina y de 28 días para el usuario externo del distrito de Santa Anita.

Entre las causas que hicieron que este proceso de categoría solicitado por estos usuarios no se resuelva en los tiempos correspondientes según el TUPA encontramos:

- N° insuficiente de profesionales categorizadores para la demanda de establecimientos de salud privado.
- Profesionales categorizadores no estandarizados y actualizados por MINSA en concepto y criterios proceso categoría.

- Débil e inoportuno soporte logístico de movilidad de traslado a los categorizadores para las visitas a los establecimientos de salud privados.
- Establecimientos de salud privados con observaciones en infraestructura y equipamiento.
- Durante el año 2016 y el 2017 la transferencia de los procesos desarrollados como Dirección de Salud IV Lima Este a la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, enlenteció la formación y oficialización del Comité Técnico de Categorización de la autoridad sanitaria, organización que asigna la categoría a los establecimientos de salud privados que solicitan la categoría respectiva.

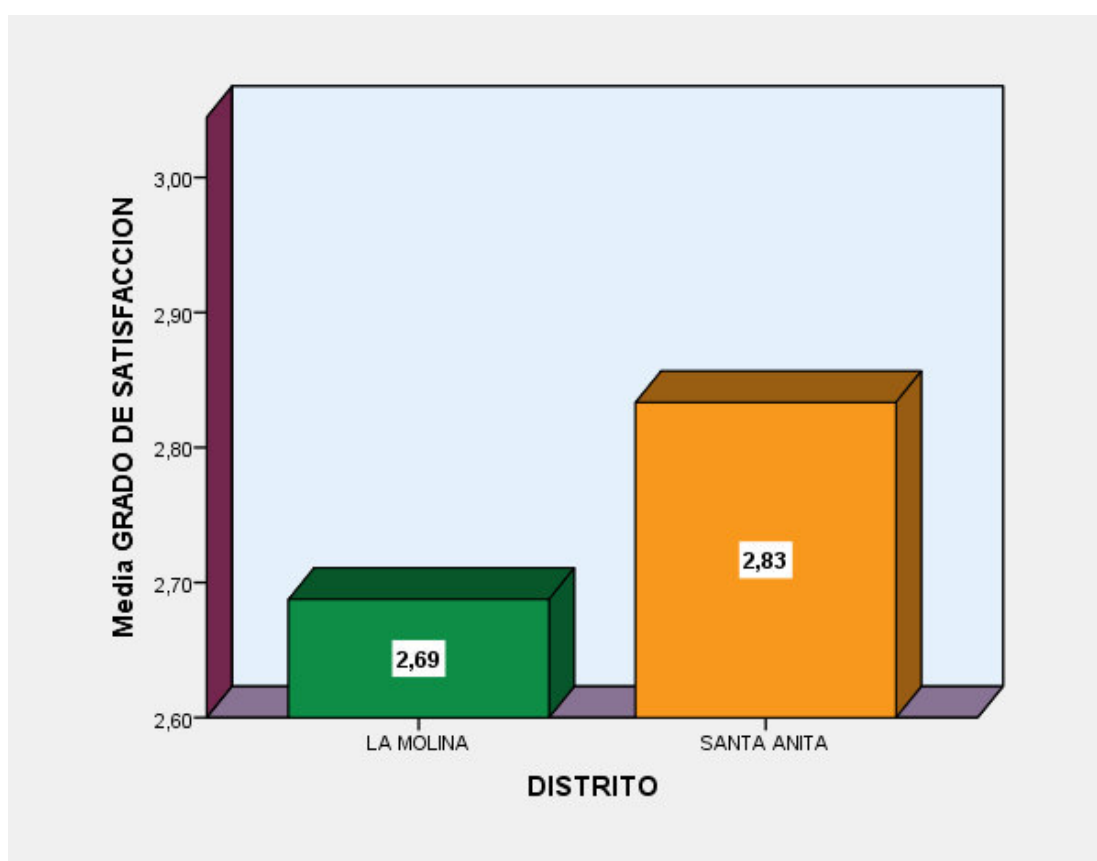


Figura N° 9. Promedio de satisfacción por distrito evaluado. Datos de encuestas (mayo-agosto 2018)

Esta figura muestra que el promedio de satisfacción del usuario externo de proceso de categorización resultó con el valor de 2.69 para el usuario externo del distrito de la Molina y valor de 2.83 para el usuario externo del distrito de Santa Anita, ubicándose en el estándar de “insatisfecho” de acuerdo al instrumento aplicado.

Entre ambos valores, se identifica que el usuario externo que más insatisfecho resultó, fue el usuario externo del distrito de La Molina.

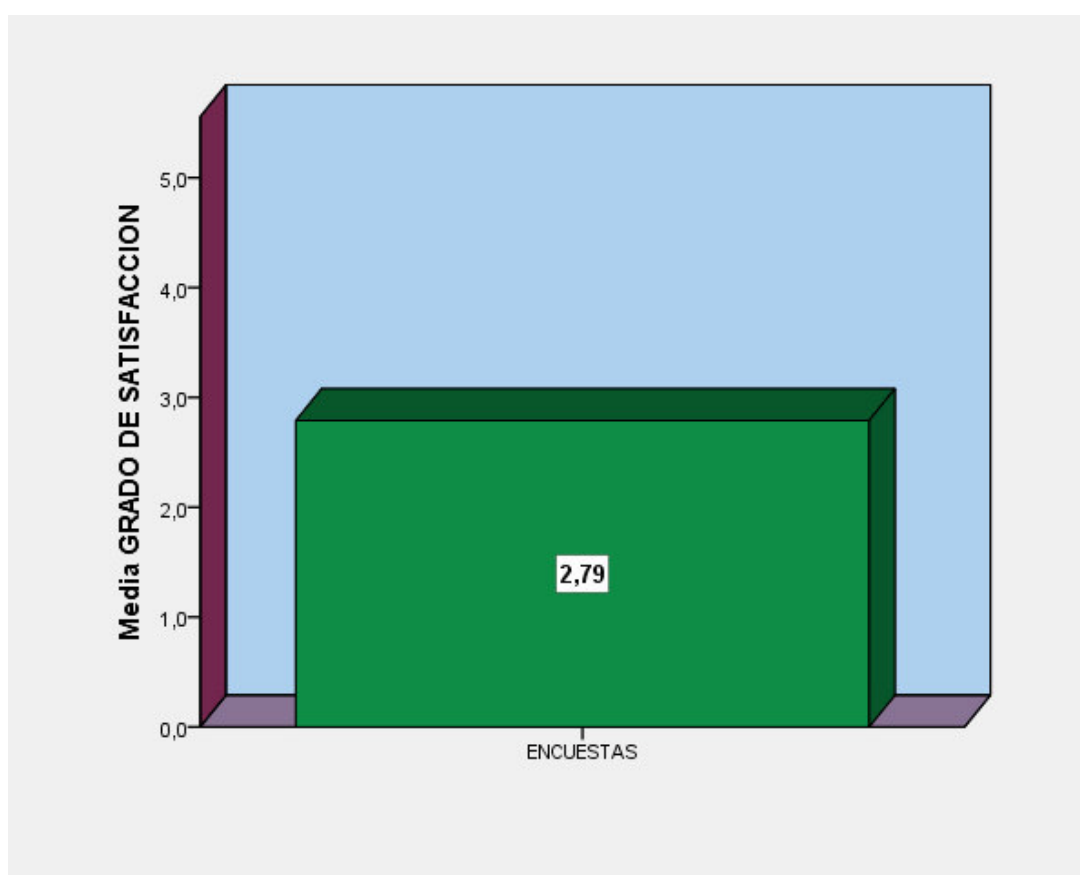


Figura N° 10. Grado de satisfacción del usuario externo de proceso de categorización. Datos de encuestas (mayo-agosto 2018)

De acuerdo a los resultados obtenidos por los métodos estadísticos de los programas Microsoft Office Excel 2010 y programa SPSS versión 20. El grado de satisfacción del usuario externo del proceso

de categorización alcanzó al valor de 2.7 ubicándose en grado de Insatisfacción.

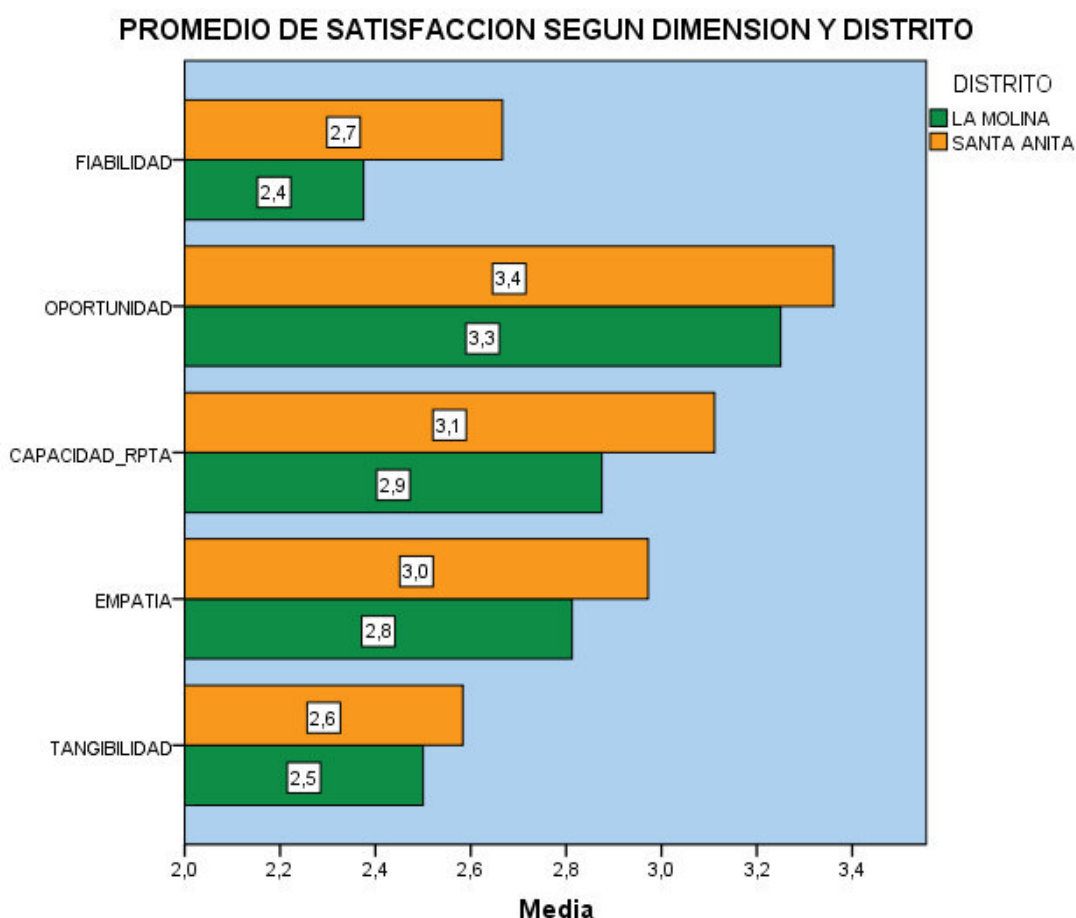


Figura N° 11. Promedio de satisfacción según dimensión y distrito.
Datos de encuestas (mayo-agosto 2018)

En esta figura apreciamos que el grado de satisfacción en el aspecto de la Fiabilidad tiene promedio de valor de “Insatisfecho” siendo el usuario externo del distrito de La Molina con el promedio de 2.4 el que más insatisfecho se sintió en comparación con el usuario externo del Distrito de Santa Anita que alcanzo el 2.7.

El grado de satisfacción en el aspecto de Oportunidad, tiene promedio de valor de “ni insatisfecho ni satisfecho”, siendo el usuario externo del distrito de La Molina quien alcanzó el promedio de 3.3 frente a 3.4 del usuario externo del distrito de Santa Anita.

El grado de satisfacción en el aspecto de Capacidad Respuesta, tiene promedio de valor de “Insatisfecho” para el usuario externo del distrito de La Molina con el promedio de 2.9, mientras que el usuario externo del distrito de Santa Anita alcanzó el promedio de “ni insatisfecho ni “satisfecho” con el promedio de 3.1.

El grado de satisfacción en el aspecto de Empatía, tiene el promedio de valor de 2.8 situándole en “Insatisfecho” para el usuario externo del distrito de La Molina, mientras que para el usuario externo del distrito de Santa Anita el valor promedio alcanzado es el de 3.0 situándose en “ni insatisfecho ni satisfecho”

El grado de satisfacción en el aspecto de Empatía alcanzó el valor de “Insatisfecho”, siendo el más insatisfecho el usuario externo del distrito de la Molina con un valor alcanzado de 2.5 en comparación con el usuario externo del distrito de Santa Anita que alcanzó el valor de 2.6.

4.2 Pruebas de hipótesis

Planteamiento de las Hipótesis

4.2.1 Hipótesis General

El usuario externo de la DIRIS LE presentó insatisfacción en relación al proceso de categorización de establecimientos de salud privados ubicados en Distrito de Santa Anita y la Molina en el año 2016 y 2017.

SATISFACCION

| | | |
|--------|----------|------|
| N | Válidos | 52 |
| | Perdidos | 0 |
| Media | | 2,79 |
| Mínimo | | 1 |
| Máximo | | 4 |

De acuerdo a los valores obtenidos a través del programa SPSS versión 20, la media del grado de satisfacción obtenida por el usuario externo de la DIRIS LE de estos distritos corresponde al valor de 2.7, situándose en grado de “Insatisfecho”.

4.2.2 Hipótesis Específica

H1. La insatisfacción del usuario externo tiene relación directa con la calidad del servicio del proceso de categorización llevado a cabo en los años 2016 y 2017 a establecimientos de salud privados del Distrito de Santa Anita y La Molina.

| Correlaciones | | TANGIBILI DAD | SATISFACC ION |
|-----------------|--------------|----------------------------|------------------|
| Rho de Spearman | TANGIBILIDAD | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,516** |
| | | N | ,000 |
| | SATISFACCIÓN | Coeficiente de correlación | 52 |
| | | Sig. (bilateral) | ,516** |
| | | N | 1,000 |

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Según el coeficiente de Spearman el cual arroja un valor de 0.516 significa que existe relación directa de la calidad del servicio: tangibilidad con respecto al grado de satisfacción (promedio de satisfacción: 2.7) obtenido por el usuario externo del proceso de categorización.

| Correlaciones | | | EMPATIA | SATISFACCION |
|-----------------|--------------|----------------------------|---------|--------------|
| Rho de Spearman | EMPATÍA | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,741** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 52 | 52 |
| | SATISFACCIÓN | Coeficiente de correlación | ,741** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 52 | 52 |

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Según el coeficiente de Spearman el cual arroja un valor de 0.741 significa que existe relación directa de la calidad del servicio: empatía con respecto al grado de satisfacción (promedio de satisfacción 2.7) obtenido por el usuario externo del proceso de categorización.

| Correlaciones | | | CAPACIDAD_RPTA | SATISFACCION |
|-----------------|----------------|----------------------------|----------------|--------------|
| Rho de Spearman | CAPACIDAD_RPTA | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,728** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 52 | 52 |
| | SATISFACCIÓN | Coeficiente de correlación | ,728** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 52 | 52 |

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Según el coeficiente de Spearman el cual arroja un valor de 0.728 significa que existe relación directa de la calidad del servicio: capacidad respuesta con el grado de satisfacción (promedio de

satisfacción 2.7) obtenido por el usuario externo del proceso de categorización.

| Correlaciones | | | OPORTUNI DAD | SATISFAC CION |
|-----------------|-----------------|----------------------------|-----------------|------------------|
| Rho de Spearman | OPORTUNIDA D | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,598** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 52 | 52 |
| | SATISFACCIÓN | Coeficiente de correlación | ,598** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 52 | 52 |

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Según el coeficiente de Spearman el cual arroja un valor de 0.598 significa que existe relación directa de la calidad del servicio: oportunidad con el grado de satisfacción (promedio de satisfacción 2.7) obtenido por el usuario externo del proceso de categorización.

| Correlaciones | | | FIABILIDA D | SATISFAC CION |
|-----------------|--------------|----------------------------|----------------|------------------|
| Rho de Spearman | FIABILIDAD | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,712** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 52 | 52 |
| | SATISFACCIÓN | Coeficiente de correlación | ,712** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 52 | 52 |

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Según el coeficiente de Spearman el cual arroja un valor de 0.712 significa que existe relación directa de la calidad del servicio:

fiabilidad con el grado de satisfacción (promedio de satisfacción 2.7) obtenido por el usuario externo del proceso de categorización.

H2. La insatisfacción del usuario externo en relación al proceso de categorización es de mayor nivel en los establecimientos de salud privados del Distrito de La Molina en comparación al Distrito de Santa Anita en los años 2016 y 2017.

SATISFACCIÓN

| DISTRITO | Media | N | Desv. típ. |
|-------------|-------|----|------------|
| LA MOLINA | 2,69 | 16 | ,793 |
| SANTA ANITA | 2,83 | 36 | ,655 |
| Total | 2,79 | 52 | ,696 |

De acuerdo a los valores obtenidos a través del programa SPSS versión 20, la satisfacción del usuario externo del Distrito de la Molina de acuerdo a la media obtenida corresponde a 2.6, mientras que la satisfacción del usuario externo del Distrito de Santa Anita de acuerdo a la media obtenida corresponde a 2.8, evidenciándose que ambos se encuentran en nivel de “Insatisfacción”, siendo el usuario externo del Distrito de La Molina el que mayor grado de insatisfacción presenta.

4.3 Análisis interpretación y discusión de resultados.

Las políticas del sector salud en el marco del Proceso de Reforma en Salud tiene entre sus objetivos el fortalecer la rectoría de la autoridad sanitaria el que incluye la reorganización del Ministerio de Salud. En este contexto en el año 2017 a través del D.S. N° 007-2017 SA/MINSA se aprueba el “Reglamento de Organizaciones y Funciones del Ministerio de Salud”, el que describe las funciones de

las Direcciones de Redes Integradas de Salud (DIRIS) siendo inherente a estas direcciones de salud las funciones de categorización y de la calidad de atención.

En el presente estudio nos propusimos medir la satisfacción del usuario externo del proceso de categorización, que se oferta en la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima Este (DIRIS LE) a través de las hipótesis enunciadas, se evidenció que existe insatisfacción del usuario externo, el mismo demostrado a través del programa SPSS versión 20, el cual mostró que la media del grado de satisfacción del usuario externo del proceso de categorización de la DIRIS LE en los distritos de Santa Anita y La Molina se ubicó en 2.7, el que corresponde al valor de “Insatisfecho”.

En cuanto al distrito que mayor nivel de insatisfacción presenta, se ubica el usuario externo del proceso de categorización del Distrito de La Molina, el cual de acuerdo al programa mencionado antes se ubicó en 2.6.

Las dimensiones de la calidad (tangibilidad, empatía, capacidad respuesta, oportunidad y fiabilidad) de acuerdo a las correlaciones según coeficiente de Spearman, alcanzó el valor de 0.516 en tangibilidad, 0.741 en empatía, 0.728 en capacidad respuesta, 0.598 en oportunidad y 0.712 en fiabilidad, demostrándose así que existe relación directa de la calidad del servicio con el nivel de satisfacción del usuario externo. El estudio demostró que el promedio de satisfacción se ubicó en “Insatisfecho” con el valor medio de 2.7.

Las dimensiones de la calidad que mayor correlación significativa mostró con la satisfacción del usuario externo en este estudio, fue el de capacidad respuesta y fiabilidad, ambos con correlación positiva alta.

Lo antes mencionado demuestra lo que Zeithaml, Parasuraman y Berry en 1993 mediante la aplicación multivariante servqual ponderaron la importancia que dan los usuarios de servicios a cada

uno de los factores de calidad percibida, siendo la fiabilidad y la capacidad respuesta los que representan el 50% de la calidad percibida por los usuarios. Esto significa que, si actuamos en los aspectos de fiabilidad y capacidad respuesta como formación del personal, los procesos, horarios de atención, fácilmente podemos mejorar la satisfacción del usuario en un 50%. (Extraído de Lectura Gestión de la Calidad en Servicios Públicos. Albert Gadea 2000 Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet-Barcelona)

De acuerdo a lo antes mencionado, los resultados en este estudio se asemejan a los resultados de Inca Allccahuaman (2015) en el cual concluye que existe relación significativa entre la calidad del servicio público y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Pacucha; cuanto mayor sea la calidad del servicio, mayor será la satisfacción del usuario. En el presente estudio la dimensión que mayor valor alcanzo en relación directa con la calidad y la satisfacción usuario están relacionado con la dimensión de la fiabilidad y capacidad respuesta.

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, señala como principio fundamental la orientación a la ciudadanía (usuario), la mejora de esta orientación consiste en prestar servicios públicos con calidad, y es el estado a través de sus dependencias quienes deben de proveer bienes y servicios para contribuir a brindar servicios con calidad, pues las actividades que realizamos durante este servicio impactan directamente en el producto final y en la medición del grado de satisfacción del servicio.

Según Gonzales Dávila (2017) concluyo que el nivel de satisfacción del usuario externo respecto a la calidad del servicio en la DIGEMID 2016 manifiesta estar insatisfecho en un 43.85% y estar medianamente insatisfecho en un 23.08% , en cuanto a la satisfacción de la calidad del servicio, esto se aproxima a la presente investigación donde el promedio o valor media general de satisfacción del usuario externo del proceso de categorización con respecto a la calidad del

servicio alcanzo el valor de 2.7% , ubicándose en grado de “Insatisfecho”. Se debe de precisar que es comparable también entre estos dos estudios que la dimensión de capacidad respuesta y la dimensión de fiabilidad también alcanzaron los valores más altos en relación al grado de insatisfacción de los usuarios externos de estos servicios públicos.

De acuerdo con Leandro Rocca (2016) en la investigación realizada concluye que de la comparación de nivel de satisfacción ente las dos Municipalidades, el nivel de satisfacción total de los usuarios del servicio de obras particulares de la Municipalidad de Berisso se ubicó en “Satisfechos” y “Algo insatisfecho” y el nivel de satisfacción total de los usuarios de obras particulares de la Municipalidad de la Plata se ubicó en el nivel de “Algo insatisfecho” y “Bastante insatisfecho”, semejante estos resultados a la presente investigación pues el nivel de satisfacción del usuario externo del proceso de categorización del Distrito de Santa Anita y del Distrito de La Molina se ubicaron en el grado de “Insatisfecho” , siendo el más “Insatisfecho” el usuario externo del Distrito de La Molina.

La Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, es una entidad de la administración pública del Ministerio de salud; el grupo objetivo del proceso de categorización son los establecimientos de salud y los Directores Técnicos, estos últimos conocidos también como usuarios externos y que a su vez son ciudadanos a los cuales le proveemos servicios de salud públicos, en este caso servicios públicos administrativos. Todo servicio público brindado involucra que debe ser de calidad y de acuerdo a los resultados analizados en la presente investigación, este proceso debe ser mejorado teniendo en cuenta que la demora en la resolución del proceso de categorización solicitado tiene relación directa con el grado de satisfacción de este usuario, el cual es uno de los indicadores de la calidad de atención prestada.

CONCLUSIONES

- El promedio o valor media general de satisfacción de usuario externo del proceso de categorización de establecimientos de salud privados categorizados del distrito de Santa Anita y La Molina alcanzó el valor de **2.7**, ubicándose en grado de “Insatisfecho”.
- De acuerdo a la encuesta aplicada al usuario externo del proceso de categorización de establecimientos de salud privados categorizados del distrito de Santa Anita y La Molina durante el año 2016 y 2017, se registró que el 13.5% se encontró satisfecho, el 30.8% se encontró insatisfecho, 53.8% se encontró ni satisfecho ni insatisfecho y 1.9% muy insatisfecho.
- Las dimensiones de la calidad de servicio tienen relación directa con la satisfacción del usuario externo, siendo así en la dimensión de Empatía el mayor porcentaje de usuarios externos entrevistados 50% se ubicó en el valor de “ni insatisfecho ni satisfecho”; la dimensión de Capacidad Respuesta, el mayor porcentaje de usuarios externos entrevistados 38.5% se ubicó en el valor de “ni insatisfecho ni satisfecho”; la dimensión de Fiabilidad, el mayor porcentaje de usuarios entrevistados 34.6% se ubicó en el valor de “insatisfecho”.
- La dimensión de la calidad que mayor relación tuvo con el nivel de satisfacción en el usuario externo fue el relacionado con la “Fiabilidad”, alcanzando el valor de insatisfecho de 34.6%., siendo esta dimensión la que mide el tiempo de resolución del proceso de categoría solicitado según el TUPA institucional.

- El tiempo promedio de resolución del proceso de categoría solicitado por el establecimiento de salud privado del Distrito de Santa Anita fue de 136 días hábiles y del Distrito de La Molina fue de 126 días hábiles, no acorde a lo normado por el MINSA el cual debe ser de 15 a 30 días hábiles la resolución del proceso.
- El promedio de satisfacción del usuario externo alcanzado en el distrito de Santa Anita fue de 2.8 y en el Distrito de La Molina fue de 2.6, situándose ambos en un grado de “insatisfacción” según el resultado del instrumento aplicado.
- El usuario externo del distrito de La Molina demostró mayor nivel de insatisfacción en comparación con el usuario externo del distrito de Santa Anita.

RECOMENDACIONES

- La Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este debe de implementar un Plan de Mejora de la Calidad, donde una de las acciones principales debe de ser el de medir en forma semestral la satisfacción del usuario externo del proceso de categorización y de otros procesos administrativos relacionados con los servicios de salud que la entidad administrativa oferta.
- La Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima Este debe de viabilizar presupuestalmente el acondicionamiento del ambiente donde se oferta el proceso de categorización, el mismo que debe de reunir condiciones de privacidad, comodidad, seguridad, ventilación e iluminación, para la atención del usuario externo del proceso de categorización y para el trabajo del equipo técnico que desarrolla este proceso. Así mismo en las instalaciones de la DIRIS debe de contarse con un sistema de señalización adecuada y actualizada para identificar la oficina que realiza el proceso, servicios higiénicos y medidas de seguridad.
- La Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima Este debe de gestionar el incremento del número de profesionales categorizadores, para cubrir la demanda de solicitudes de categorías y contribuir a la atención del procedimiento de categorización en los tiempos que ordena el TUPA. Estos profesionales deben ser estandarizados y actualizados periódicamente en aspectos relacionados a la categorización y a la satisfacción del usuario externo.

- La Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima Este debe de fortalecer sus canales de atención al usuario externo vía telefónica y vía virtual, a través de la actualización periódica de la página web y de la atención permanente vía teléfono exclusivo del área que realiza el proceso de categorización.
- Los colegios profesionales y las Municipalidades de la jurisdicción de Lima Este en coordinación con la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este deben de socializar la importancia del proceso de categorización y los requisitos que esta demanda, a fin de que el establecimiento de salud que solicite el proceso de categorización no presente observaciones durante la visita que realiza el equipo categorizador y pueda concluir el proceso en los tiempos correspondientes.
- La Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) debe de adecuar el aplicativo informático del RENIPRESS, haciéndole más amigable al usuario externo del proceso de categorización, con el objeto de que este registre los datos de los servicios de salud del establecimiento en forma correcta y disminuya los tiempos de asistencia técnica por parte del equipo categorizador. Esto a su vez re direccionará la asistencia técnica hacia otros criterios de categorización, como equipamiento, capacidad resolutiva entre otros.

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

Bustamente F, Gálvez N. (2016) Nivel de Satisfacción del usuario externo que acude al servicio de Farmacia de un Hospital del Ministerio de Salud de Cajamarca-Perú. Recuperado de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/455/444>

Casas J., Delgado S. (2002) La Encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/82474689.pdf>

Colegio Médico del Perú. (2018) Libro Atención de Salud con Calidad. Desafíos. (p 126, 127, 128) Lima: Consejo Regional III del Colegio Médico del Perú.

Gadea A. (2009). Gestión de la Calidad en Servicios Públicos. La perspectiva de los ciudadanos, clientes y usuarios. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/25A2CB3D8DC2E0FD05257BDD0058FD11/\\$FILE/AlbertGadea.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/25A2CB3D8DC2E0FD05257BDD0058FD11/$FILE/AlbertGadea.pdf)

Gonzales L. (2017) Satisfacción del usuario externo a la Calidad del Servicio de la Digemid año 2016. (Tesis de maestría). Lima: Universidad Cesar Vallejo.

Guadarrama G. (2008). Fundamentos Filosóficos y Epistemológicos de la Investigación. Recuperado de Web del Centro Estudios “Miguel Enríquez”, CEME: <http://www.archivochile.com>.

Hernández, R. (2014) Metodología de la Investigación. 6ta Edición. México D. F: Mc Graw Hill/Interamericana Editores S.A. DE C.V.

Huisa G. (2006) Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval del Callao de octubre a diciembre del 2003 (Tesis de maestría). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Inca A. (2016) Calidad de Servicio y Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha Andahuaylas 2015. (Tesis de Pre Grado). Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas .

Mendocilla K. (2015) Factores que influyen en la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren 2015 (Tesis de maestría). Lima: Universidad de San Martín de Porres.

Ministerio de Educación (2015) Estudio de Medición del nivel de Satisfacción de los Becarios del Programa Beca 18. Lima: Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo-Ministerio de Educación. Primera edición agosto 2015.

Ministerio de la Presidencia. Gobierno de España. (2009) Guía para la Evaluación de los Servicios Públicos (p 13,14,15). Madrid: Agencia Estatal de Evaluación y Calidad.

Ministerio de Salud (2009) Documento Técnico “Política Nacional de Calidad en Salud”. Lima: Ministerio de Salud.

Ministerio de Salud (2011) Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”. Lima: Ministerio de Salud.

Ministerio de Salud (2011). Norma Técnica de Salud “Categorías de Establecimientos del Sector Salud”. Lima: Ministerio de Salud.

Ministerio de Salud (2014). Guía Técnica para la Categorización de Establecimiento del Sector Salud. Lima: Ministerio de Salud.

Ministerio de Salud (2016). Texto Único de Procedimientos Administrativos del Ministerio de Salud. (p 213, 214, 215) Lima: Ministerio de Salud.

Ministerio de Salud (2017). Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud (p 86,87). Lima: Ministerio de Salud.

Ministerio de Salud (2018) Decreto Supremo N° 038-2018 Modifican Novena Disposición Complementaria Final del Reglamento de Sanciones e Infracciones de la Superintendencia Nacional de Salud-SUSALUD. Recuperado https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/289489/DECRETO_SUPREMO__N__031-2018-SA.PDF

Neira J., Díaz E. (2016) Evaluación del Nivel de Satisfacción del Usuario de El Reniec en la Oficina Registral del Distrito de El Porvenir Trujillo la Libertad en el año 2014. (Tesis de Pre Grado). Recuperado http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1970/1/RE_ADMI_JAIME.NEIRA_ERIKA.DIAZ_EVALUACION.SATISFACCION.RENIEC_DATOS.pdf

Organización Panamericana de La Salud (2002). Guía Para Escribir un Protocolo de Investigación. Washington D.C: Programa de Subvenciones Para La Investigación-OPS.

Órgano de la Sociedad Española de Calidad Asistencial (2001) Calidad Asistencial. Monográfico sobre la obra del Profesor Avedis Donabedian. España: Nexus A.G.

Presidencia del Consejo de Ministros. (2015). Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública (p 36-45). Lima: PCM.

Roca L. (2016) Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Publico. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso. (Tesis de maestría). La Plata-Argentina: Universidad Nacional de La Plata.

Sánchez L. (2012) Satisfacción de los usuarios de Consulta Externa en una Institución de Seguridad Social en Guadalupe Nueva León. (Tesis de maestría). Monterrey-México: Universidad Autónoma de Nuevo León.

Veliz Rojas M, Villanueva Aparco R. (2013). Calidad percibida por los Usuarios Externos e Internos Frente a los Servicios que reciben en los Centros de Referencia para Infecciones de Transmisión Sexual (CERITS) de la DISA II Lima Sur. (Tesis de maestría). Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

Villalba C. (2013) La Calidad del Servicio: un recorrido histórico, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4776917.pdf>

ANEXOS

TOTAL DE ESTABLECIMIENTOS DE SALUD CATEGORIZADOS – DISA IV LIMA ESTE 2016 – 2017

| RENIPRESS | RUC | RUC_RAZON_SOCIAL_SEGÚN_FICHA_RUC | DENOMINACION_COMERCIAL_EE.SS_SMA | DIRECC_EE.SS_SMA_SEGÚN_COMPATIBILIDAD_USO | Distrito | RD N° | Fecha RD | Mes RD | Año RD | Categoría (según RD) |
|-----------|-------------|--|---|--|-------------|-----------|------------|-----------|--------|----------------------|
| 18628 | 10414889960 | Luz Manuela Gutierrez Leon | CONSULTORIO DENTAL MI DENTISTA | Av. La Estrella N° 290 Of. 218 Santa Clara | Ate | 1194-2016 | 31/05/2016 | MAYO | 2016 | I-1 |
| 19545 | 10406802618 | Jhanny Quispe Torres | CONSULTORIO ODONTOLOGICO JHANNY | Jr. Inca Garcilazo de la Vega N° 103, 2do piso, Urb. Salamanca de Monterrico | Ate | 1197-2016 | 31/05/2016 | MAYO | 2016 | I-1 |
| 20182 | 10417806631 | Diego Jesús Chumbe Checa | SONRIE | Calle Inca Garcilazo de la Vega N° 225, Of. 201, Urb. Los Recaudadores | Ate | 580-2016 | 18/03/2016 | MARZO | 2016 | I-1 |
| 20953 | 20600343646 | HC Medical Group S.A.C | EYES CENTER | Calle Miraflores N° 148 - Vitarte | Ate | 690-2016 | 28/03/2016 | MARZO | 2016 | I-2 |
| 21248 | 10414556456 | Jenny Susana Villafurte Torrejón | CONSULTORIO OBSTETRICO "VILLA SALUD" | Urb. El Porvenir Mz. D, lote 1 | Ate | 1544-2016 | 18/07/2016 | JULIO | 2016 | I-1 |
| 21523 | 20600812981 | Ate Salud SAC | VITAR SALUD | CALLE ESTRELLA N° 145 Urb. Fundo La Estrella | Ate | 1547-2016 | 18/07/2016 | JULIO | 2016 | I-3 |
| 21794 | 10422960304 | Roger Jhosef Yauri Huiza | CODESST | Urb. Santa Rosita, 3era. Etapa, Mz. Q, lote 14 | Ate | 2634-2016 | 13/12/2016 | DICIEMBRE | 2016 | I-1 |
| 23118 | 20601033764 | Preventiva S.A.C. | SALUS PREVENTIVA S.A.C. | Av. Nicolas Ayllón N° 4316, 2do. Piso | Ate | 1639-2016 | 01/08/2016 | AGOSTO | 2016 | I-3 |
| 23292 | 20546313248 | Centro de Odontología Estetica Blanckos Peru SAC | COE BLANCKOS PERU SAC | Av. La Estrella N° 250, Int. 208 | Ate | 2189-2016 | 04/10/2016 | OCTUBRE | 2016 | I-1 |
| 20630 | 10063515103 | Carlos Manuel Chavez Silva Santisteban | TERAPIA VASCULAR Y VENOSA | Av. Nicolás Ayllón s/n., Km. 23,5 | Chaclacayo | 813-2016 | 08/04/2016 | ABRIL | 2016 | I-2 |
| 12810 | 15384316929 | Juan José Loayza Taica | LOAYZA TU MEJOR SONRISA | Av. Rivagüero N° 300 | El Agustino | 2641-2016 | 13/12/2016 | DICIEMBRE | 2016 | I-1 |
| 15083 | 10408724720 | NECIOSUP MAGGALY NOEMI | CONSULTORIO PSICOLOGICO Y ESTIMULACION TEMPRANA PASITOS SEGUROS | CALLE LAS ESMERALDAS 163- URB. SAN JOSE | EL AGUSTINO | 1600-2015 | 22/07/2016 | JULIO | 2016 | I-1 |
| 23290 | 20555101300 | Yomedic EIRL | CONSULTORIO MEDICO YOMEDIC | Calle Incahuasi, Mz. D, lote 31 - Coop. Viv. Huancayo | El Agustino | 2188-2016 | 04/10/2016 | OCTUBRE | 2016 | I-2 |
| 23541 | 20601102171 | Policlínico Primavera ASRA S.A.C. | POLICLINICO PRIMAVERA ASRA | Calle Los Lirios N° 294, 2do. Piso - Urb. Primavera | El Agustino | 2637-2016 | 13/12/2016 | DICIEMBRE | 2016 | I-3 |
| 8755 | 20516391031 | Centro Médico Solidario Esperanza S.A.C | POLICLINICO CMS ESPERANZA | Av. Constructores 1272 - Urb. Covima | La Molina | 284-2016 | 08/02/2016 | FEBRERO | 2016 | I-3 |
| 21160 | 10239831601 | Manuel Santiago Espinoza Olazaval | CONSULTORIO DENTAL | Av. Javier Prado Este N° 5268 - Urb. Camino Real | La Molina | 618-2016 | 18/03/2016 | MARZO | 2016 | I-1 |
| 21524 | 20562730771 | My Dentiss SAC | MY DENTISS | Av. Los Constructores N° 1230 - Urb. Covima | La Molina | 1546-2016 | 18/07/2016 | JULIO | 2016 | I-1 |
| 21595 | 20553669341 | Ramtor Ingeniería y Tecnología SAC | CADHIS | Av. Melgarejo N° 536 - Urb. Santa Patricia | La Molina | 652-2016 | 21/03/2016 | MARZO | 2016 | I-1 |

| RENIPRESS | RUC | RUC_RAZON_SOCIAL_SEGÚN_FICHA_RUC | DENOMINACION_COMERCIAL_EE.SS_SMA | DIRECC_EE.SS_SMA_SEGÚN_COMPATIBILIDAD_USO | Distrito | RD N° | Fecha RD | Mes RD | Año RD | Categoría (según RD) |
|-----------|-------------|---|---|--|-------------|------------------------|--------------------------|----------------------|--------------|----------------------|
| 21711 | 10215688378 | Juan Enrique Castro Jordan | CONSULTORIO ODONTOLOGICO CASTRO JORDAN | Jr. Las Cascadas N° 330 - Urb. Las Viñas, Mz. S, lote 20 | La Molina | 1400-2016 | 30/06/2016 | JUNIO | 2016 | I-1 |
| 21793 | 20296554996 | Centro de Rahabilitación Dental Especializada SAC | CERDENT | Av. Javier Prado Este N° 6210, Of. 301 | La Molina | 761-2016 | 04/04/2016 | ABRIL | 2016 | I-1 |
| 21988 | 20122774156 | Aldident SCRL | ALDIDENT | Av. Flora Tristan N° 588, Int. 201 - Ub. Santa Patricia | La Molina | 1995-2016 | 08/09/2016 | SETIEMBRE | 2016 | I-1 |
| 19574 | 10704434702 | Sanchez Paucara Aracelly del Pilar | DENTAL SAN MARCOS | Jr. Arequipa 277, 2do Piso, Cercado de Chosica | LURIGANCHO | 635-2016 | 18/03/2016 | MARZO | 2016 | I-1 |
| 8424 | 10212984481 | Juan Arias Vasquez | CONSULTORIOS MD "MI JESUS" | Jr. Las Violetas s/n, Mz. I, lote 12, interior 201 - Villa Santa Anita | Santa Anita | 202-2016 | 29/01/2016 | ENERO | 2016 | I-1 |
| 10975 | 10211244823 | CHAVEZ ZAVALA Veronica Lucia | Consultorio Obstetrico SANTA LUCIA | Calle Los Flamencos 229 | Santa Anita | 155-2012 1541-2016 | 10/02/2012 18/07/2016 | FEBRERO JULIO | 2012 2016 | I-1 |
| 14344 | 20548594902 | DETEXTA SAC | POLICLINICO DETEXTA | Calle Los Flamencos 121 5to. Piso Urb. Santa Anita | Santa Anita | 199-2016 | 28/01/2016 | ENERO | 2016 | I-3 |
| 18168 | 20548830487 | OMNIMEDIC CUIDANDO TU SALUD SAC | OMNIMEDIC | CALLE LOS FLAMENCOS N° 200 INT. 1 A URB. SANTA ANITA | Santa Anita | 1992-2016 | 08/09/2016 | SETIEMBRE | 2016 | I-2 |
| 19645 | 20655436865 | CENTRO DE MATERNIDAD ESPECIALIZADO S.A.C | SAN ANTONIO DE PADUA | CALLE LOS CIPRESES 342, 2DO PISO, URB. LOS FICUS | Santa Anita | 1542-2016 | 18/07/2016 | JULIO | 2016 | I-2 |
| 20798 | 10107199859 | Isabel Tatiana Farfán de los Ríos | CONSULTORIO DENTAL BELLA SONRISA | Jr. Los Flamencos N° 349, 1er piso, Urb. Santa Anita | Santa Anita | 637-2016 | 18/03/2016 | MARZO | 2016 | I-1 |
| 20970 | 20600434161 | Centro Ginecológico Provida S.A.C | CONCEBIR | Av. Los Ruiseñores N° 476, Oficina 601, Urb. Santa Anita | Santa Anita | 278-2016 | 04/02/2016 | FEBRERO | 2016 | I-2 |
| 21057 | 10442409175 | Nancy Maribel Rodríguez Neira | LUMINOUS DENT | Calle Ayacucho N° 151 - AAHH Los Perales 2da. Etapa | Santa Anita | 1195-2016 | 31/05/2016 | MAYO | 2016 | I-1 |
| 21314 | 20547935293 | Lakmedic S.A.C. | LAKMEDIC | Av. Los Cipress N° 320 - Urb. Los Ficus | Santa Anita | 282-2016 | 04/02/2016 | FEBRERO | 2016 | I-2 |
| 23090 | 20601209927 | Sistemas Integrales de Salud Diaz S.A.C. | SISDIAZ | Calle Flamencos N° 380-B, 2do. Piso, Oficina 203 | Santa Anita | 1453-2016 | 06/07/2016 | JULIO | 2016 | I-1 |
| 8563 | 20512828095 | DENTAL SANTA APOLONIA DE LAS BRISAS EIRL | DENTAL SANTA APOLONIA | AV. NICOLAS AYLLON MZ. A LT. 1, 2DO PISO, URB. LAS BRISAS DE ATE (CENTRO COMERCIAL LAS BRISAS DE ATE TDA, GC-23) | Ate | 1954-2013 287-2017 | 04/12/2013 13/02/2017 | DICIEMBRE FEBRERO | 2013 2017 | I-1 |
| 8854 | 10095228327 | VASQUEZ SOLIS GRILDA MARIA | CONSULTORIO MEDICO GLORIA FARMA | AV. ANDREZ AVELINO CACERES LOTE 23-A MZ. A, 2do. PISO - HUAYCAN ZONA C | Ate | 1161-2012 1514-2017 | 07/08/2012 26/12/2017 | AGOSTO DICIEMBRE | 2012 2017 | I-3 |
| 15956 | 10040808740 | QUISPELAYA GAMARRA MIRTHA FLOR DE MARIA | CONSULTORIO MEDICO OBSTETRICO SEÑOR DE LOS MILAGROS | PROLONGACION JAVIER PRADO MZ A LT 3 URBANIZACION EL PORVENIR | Ate | 1311-2017 | 01/12/2017 | DICIEMBRE | 2017 | I-1 |
| 20789 | 20600196066 | Inversiones AML E.I.R.L | DEL PRADO DENTAL CARE | Av. Metropolitana Mz. E-1 Lote 33 - Ceres | Ate | 1519-2017 | 26/12/2017 | DICIEMBRE | 2017 | I-1 |

| RENIPRESS | RUC | RUC_RAZON_SOCIAL_SEGÚN_FICHA_RUC | DENOMINACION_COMERCIAL_EE.SS_SMA | DIRECC_EE.SS_SMA_SEGÚN_COMPATIBILIDAD_USO | Distrito | RD N° | Fecha RD | Mes RD | Año RD | Categoría (según RD) |
|-----------|--------------|--|--|---|-------------|------------------------|--------------------------|------------------------|--------------|----------------------|
| 20934 | 20600540565 | ODONTODENS SAC | CONSULTORIO ODONTOLOGICO ODONTODENS | Calle Los Treboles 285, dpto. 201 - Salamanca | Ate | 653-2017 | 12/04/2017 | ABRIL | 2017 | I-1 |
| 20937 | 20545691575 | Centro Médico San Miguel de Arcángel S.A.C | SERVICIOS MEDICOS SAN MIGUEL DE ARCANGEL | Av. Nicolas Ayllon N° 4192, Of. 201 - Urb. Los Portales de Javier Prado | ATE | 1751-2015 1557-2017 | 23/11/2015 29/12/2017 | NOVIEMBRE DICIEMBRE | 2015 2017 | I-2 |
| 21262 | 10098695228 | Julio Carlos Pozo Castillo | CONSULTORIO DENTAL LA POSTA | Calle Mar del Sur, Mz. A, lote 18 - Asoc. EL Porvenir | Ate | 239-2017 | 03/02/2017 | FEBRERO | 2017 | I-1 |
| 21526 | 20600208803 | Servicios Medicos Generales Farmacer EIRL | SERVICIOS MEDICOS GENERALES FARMACER | Av. Metropolitana Mz. F, lote 12 - Urb. Ceres I Etapa (Costado Hosp. Solidaridad Vitarte) | Ate | 971-2017 | 31/05/2017 | MAYO | 2017 | I-3 |
| 21535 | 20347638529 | Policlinico Ñahui EIRL | CONSULTORIO OFTALOMOLOGICO ÑAHUI | Av. Nicolás Ayllón N° 537 | Ate | 1276-2017 | 10/07/2017 | JULIO | 2017 | I-2 |
| 24314 | 10402308571 | Edith Soto Lara | CONSULTORIO DENTAL EDIMEL | Av. Benajmin Franklin, Mz. A, lote 15, AAHH Manuel Seoane | Ate | 745-2017 | 02/10/2017 | OCTUBRE | 2017 | I-1 |
| 23757 | 10098436478 | Melitón Arturo Muquillaza Valenzuela | CONSULTORIO OFTALMOLOGICO VIGIA | Calle Progreso N° 103, 2do. Piso | Ate | 548-2017 | 27/03/2017 | MARZO | 2017 | I-2 |
| 24297 | 10461524643 | Silvia Erika Olivera Herrera | OLIVERAH DENT | Calle Rio Viru, Mz. E, Lote 21, 3er.piso - Urb. Los Angeles | Ate | 748-2017 | 02/10/2017 | OCTUBRE | 2017 | I-1 |
| 24012 | 20556374318 | Servicios Pama Salud E.I.R.L. | CONSULTORIO MEDICO PAMA SALUD | Jr. Industrial N° 109 - Lotización La Estrella | Ate | 1192-2017 | 27/06/2017 | JUNIO | 2017 | I-2 |
| 24451 | 20602314597 | Cenro Médico Higea E.I.R.L. | POLICLINICO CONTINENTAL | C.C: Km. 16, Mz. D, lote 2, Praderas de Pariachi I Etapa | Ate | 1191-2017 | 20/11/2017 | NOVIEMBRE | 2017 | I-3 |
| 24629 | 20516210185 | Clinica Dental Maria Auxiliadora S.A.C. | DENTAL MARIA AUXILIADORA | CALLE MAR DE LAS ANTILLAS MZ. E LT. 3, ASOCIACION EL PORVENIR DE VITARTE | Ate | 1020-2017 | 31/10/2017 | OCTUBRE | 2017 | I-1 |
| 24506 | 10462485641 | Claudia Salazar Rivera | SONRISA MARS | Av. Los Quechuas N° 1437 - Urb.Salamanca | Ate | 1310-2017 | 01/12/2017 | DICIEMBRE | 2017 | I-1 |
| 24641 | 10458523440 | Mayra Ysabel Chavez Jaime | ODONTO VITAL | Av. Marco Puente Llanos, Mz. E, lote 18, 2do. Piso - Asco. Civil Rabindranatha Tagore | Ate | 1520-2017 | 26/12/2017 | DICIEMBRE | 2017 | I-1 |
| 21381 | 206000698134 | Corporación Tedysa SAC - TEDYSA SAC | GLOBALS MEDIC | AAHH El Progreso, Mz, 8, lote 8 - Ñaña | CHACLACAYO | 751-2017 | 02/10/2017 | OCTUBRE | 2017 | I-3 |
| 19644 | 10703123983 | MARLU SICA PALOMINO | ODONTOLOGÍA INTEGRAL MAR'S-DENT | CARRETERA LIMA CIENEGUILLA MZ 67 LOTE 10 TERCERA ETAPA, CIENEGUILLA | CIENEGUILLA | 38-2017 | 09/01/2017 | ENERO | 2017 | I-1 |
| 20819 | 10434731319 | Dilmer TOCTO BAUTISTA | POLICLINICO BLESSED LIFE | Av. Pachacutec Zona B | CIENEGUILLA | 749-2017 | 02/10/2017 | OCTUBRE | 2017 | I-3 |
| 11800 | 20156801055 | ASOCIACION CULTURAL JOHANNES GUTENBERG | Consultorio JOHANNES GUTENBERG | RENAN ELIAS OLIVERA 257 - LA CORPORACION | El Agustino | 1127-2014 1196-2017 | 14/08/2014 21/11/2017 | AGOSTO NOVIEMBRE | 2014 2017 | I-2 |
| 21869 | 20556219002 | La Nueva Tercnología de Vida | CONSULTORIO MEDICO SAN LUIS | Av. César Vallejo N° 1537, 2do. Piso | El Agustino | 550-2017 | 27/03/2017 | MARZO | 2017 | I-2 |

| RENIPRESS | RUC | RUC_RAZON_SOCIAL_SEGÚN_FICHA_RUC | DENOMINACION_COMERCIAL_EE.SS_SMA | DIRECC_EE.SS_SMA_SEGÚN_COMPATIBILIDAD_USO | Distrito | RD N° | Fecha RD | Mes RD | Año RD | Categoría (según RD) |
|-----------|-------------|---|--|--|-------------|-----------------------|--------------------------|----------------|--------------|----------------------|
| 24045 | 10108757073 | Yvonne Eliana Soriano Chavez | CONSULTORIO FEMENINO OBST. YVONNE SORIANO CHAVEZ | Av. Renan Olivera N° 211 | El Agustino | 1277-2017 | 10/07/2017 | JULIO | 2017 | I-1 |
| 24246 | 10420887995 | Wilfredo Vidal Benavides Pineda | CONSULTORIO ODONTOLOGICO ALUVIJ (Hoy: ARIMEDENT) | Av. César Vallejo N° 1137, 2do. Piso, Asoc. Viv. La Menacho II | El Agustino | 44-2017 | 09/01/2017 | ENERO | 2017 | I-1 |
| 24320 | 20602059104 | Centro Odonto Studio R & A S.A.C. | ODONTO STUDIO | Jr. Ancash, Mz. S, lote 10 - AAHH Ancieta Alta | El Agustino | 447-2017 | 01/09/2017 | SETIEMBRE | 2017 | I-1 |
| 24511 | 10449635596 | Monica Irma Aspilcueta Carhualla | QAMPAC, ATENCION PSICOLOGICA | Jr. Ancash N° 2500, Mz. T, lote 22, 3er. Piso | El Agustino | 1313-2017 | 01/12/2017 | DICIEMBRE | 2017 | I-1 |
| 17726 | 20507264108 | SISTEMAS DE ADMINISTRACION HOSPITALARIA SAC | SANNA CENTRO CLINICO LA MOLINA | AV. RAUL FERRERO REBAGLIATI MZ. C-2 LOTE 01 URB. EL REMANSO DE LA MOLINA I ETAPA | La Molina | 062-2014 1076-2017 | 16/01/2014 15/06/2017 | ENERO JUNIO | 2014 2017 | I-3 |
| 22113 | 20566361532 | Clinica Santa Julia SAC | CLINICA SANTA JULIA | Av. Javier Prado Este N° 7118 - Urb. Covima | La Molina | 1077-2017 | 15/06/2017 | JUNIO | 2017 | II-E |
| 23677 | 10094053388 | Teresa San Miguel Gastañaga | ODONTOLOGIA INTEGRAL TSM | Av. Los Constructores N° 1036, Mz. G, lote 30 Urb. Santa Patricia III Etapa | La Molina | 241-2017 | 03/02/2017 | FEBRERO | 2017 | I-1 |
| 24099 | 10439896481 | Patricia María Sotomayor Viñas | SONRISA VITAL | Calle Rio Huallaga N° 197, Mz. F, lote 1 - Urb. EL Valle de La Molina | La Molina | 1278-2017 | 10/07/2017 | JULIO | 2017 | I-1 |
| 23824 | 20138149022 | Universidad San Martin de Porres | UNIVERSIDAD SAN MARTIN DE PORRES | Av. Alameda del Coregidor N° 1531, Urb. Sirus III Etapa - Urb. Las Viñas | La Molina | 414-2017 | 06/03/2017 | MARZO | 2017 | I-2 |
| 23932 | 10061792339 | Maria Antonie Chaves Sánchez de Mancilla | CONSULTORIO ODONTOLOGICO LAS LOMAS | Calle Torres de la Higuera N° 150 - Urb. Las Lomas de La Molina, I Etapa | La Molina | 843-2017 | 12/05/2017 | MAYO | 2017 | I-1 |
| 24231 | 20543601005 | SOLUCIONES DIAGNOSTICAS S.A.C. | DE LA SANTE | Av. Flora Tristán Sur N° 478 - Urb. Santa Patricia II Etapa | La Molina | 445-2017 | 01/09/2017 | SETIEMBRE | 2017 | I-2 |
| 24016 | 10448207833 | Karin Marilyn Soto Carhuapoma | ZIRCADENT | Av. La Molina N° 801, Interior 9 (Mz. J2, lote 1) - Urb. Santa Felicia. | La Molina | 1189-2017 | 27/06/2017 | JUNIO | 2017 | I-1 |
| 24230 | 20554454276 | Laboratorios Clínicos Múltiples S.A.C. | MULTILAB | Av. Javier Prado Este N° 4276 (Mz. G, lote 1), Tienda 40 - Centro Comercial La Fontana | La Molina | 444-2017 | 01/09/2017 | SETIEMBRE | 2017 | I-2 |
| 24311 | 20601841658 | Identis Odontología Integral S.A.C. | IDENTIS | Av. Flora Tristán N° 316 - Urb. Santa Patricia, I Etapa | La Molina | 747-2017 | 02/10/2017 | OCTUBRE | 2017 | I-1 |
| 24357 | 10411616407 | Anita del Carmen Mego Zárate | CONSULTORIO ODONTOLOGICO MEGO ZARATE | Av. Los Olivos, Mz. U, lote 28 AAHH Viña Alta | La Molina | 854-2017 | 13/10/2017 | OCTUBRE | 2017 | I-1 |
| 24352 | 20602272011 | Centro Odontológico Especializado Providence S.A.C. | PROVIDENCE Odontología Especializada | Av. Raúl ferrero Rebagliati N° 1276, 2do. Piso. Interior 2 (Mz. C2, lote 3) - Urb. EL Remanso de La Molina I Etapa | La Molina | 852-2017 | 13/10/2017 | OCTUBRE | 2017 | I-1 |
| 16557 | 10101686642 | PARRA ASTE VIOLETA PATRICIA | CONSULTORIO DENTAL VIOLETA PARRA | AV. LIMA NORTE N° 110 CENTRO COMERCIAL PLAZA ECHENIQUE TDA 26 2DO PISO | LURIGANCHO | 2021-2017 | 31/10/2017 | OCTUBRE | 2017 | I-1 |
| 16951 | 20554121200 | CLINICA ZORIZUFE SAC | POLICLINICO MADRE ZORAIDA | ESQUINA DE JR. CHUCUITO Y JR. TRUJILLO SUR S/N | LURIGANCHO | 820-2014 616-2017 | 16/06/2014 07/04/2017 | JUNIO ABRIL | 2014 2017 | I-3 II-E |

| RENIPRESS | RUC | RUC_RAZON_SOCIAL_SEGÚN_FICHA_RUC | DENOMINACION_COMERCIAL_EE.SS_SMA | DIRECC_EE.SS_SMA_SEGÚN_COMPATIBILIDAD_USO | Distrito | RD N° | Fecha RD | Mes RD | Año RD | Categoría (según RD) |
|-----------|-------------|---|---|--|-------------|------------------------|--------------------------|----------------------|--------------|----------------------|
| 21711 | 10215688378 | Juan Enrique Castro Jordan | CONSULTORIO ODONTOLOGICO CASTRO JORDAN | Jr. Las Cascadas N° 330 - Urb. Las Viñas, Mz. S, lote 20 | La Molina | 1400-2016 | 30/06/2016 | JUNIO | 2016 | I-1 |
| 21793 | 20296554996 | Centro de Rehabilitación Dental Especializada SAC | CERDENT | Av. Javier Prado Este N° 6210, Of. 301 | La Molina | 761-2016 | 04/04/2016 | ABRIL | 2016 | I-1 |
| 21988 | 20122774156 | Aldident SCRL | ALDIDENT | Av. Flora Tristan N° 588, Int. 201 - Ub. Santa Patricia | La Molina | 1995-2016 | 08/09/2016 | SETIEMBRE | 2016 | I-1 |
| 19574 | 10704434702 | Sanchez Paucara Aracelly del Pilar | DENTAL SAN MARCOS | Jr. Arequipa 277, 2do Piso, Cercado de Chosica | LURIGANCHO | 635-2016 | 18/03/2016 | MARZO | 2016 | I-1 |
| 8424 | 10212984481 | Juan Arias Vasquez | CONSULTORIOS MD "MI JESUS" | Jr. Las Violetas s/n, Mz. I, lote 12, interior 201 - Villa Santa Anita | Santa Anita | 202-2016 | 29/01/2016 | ENERO | 2016 | I-1 |
| 10975 | 10211244823 | CHAVEZ ZAVALA Veronica Lucia | Consultorio Obstetrico SANTA LUCIA | Calle Los Flamencos 229 | Santa Anita | 155-2012 1541-2016 | 10/02/2012 18/07/2016 | FEBRERO JULIO | 2012 2016 | I-1 |
| 14344 | 20548594902 | DETEXTA SAC | POLICLINICO DETEXTA | Calle Los Flamencos 121 5to. Piso Urb. Santa Anita | Santa Anita | 199-2016 | 28/01/2016 | ENERO | 2016 | I-3 |
| 18168 | 20548830487 | OMNIMEDIC CUIDANDO TU SALUD SAC | OMNIMEDIC | CALLE LOS FLAMENCOS N° 200 INT. 1 A URB. SANTA ANITA | Santa Anita | 1992-2016 | 08/09/2016 | SETIEMBRE | 2016 | I-2 |
| 19645 | 20655436865 | CENTRO DE MATERNIDAD ESPECIALIZADO S.A.C | SAN ANTONIO DE PADUA | CALLE LOS CIPRESES 342, 2DO PISO, URB. LOS FICUS | Santa Anita | 1542-2016 | 18/07/2016 | JULIO | 2016 | I-2 |
| 20798 | 10107199859 | Isabel Tatiana Farfán de los Ríos | CONSULTORIO DENTAL BELLA SONRISA | Jr. Los Flamencos N° 349, 1er piso, Urb. Santa Anita | Santa Anita | 637-2016 | 18/03/2016 | MARZO | 2016 | I-1 |
| 20970 | 20600434161 | Centro Ginecológico Provida S.A.C | CONCEBIR | Av. Los Ruiseñores N° 476, Oficina 601, Urb. Santa Anita | Santa Anita | 278-2016 | 04/02/2016 | FEBRERO | 2016 | I-2 |
| 21057 | 10442409175 | Nancy Maribel Rodríguez Neira | LUMINOUS DENT | Calle Ayacucho N° 151 - AAHH Los Perales 2da. Etapa | Santa Anita | 1195-2016 | 31/05/2016 | MAYO | 2016 | I-1 |
| 21314 | 20547935293 | Lakmedic S.A.C. | LAKMEDIC | Av. Los Cipress N° 320 - Urb. Los Ficus | Santa Anita | 282-2016 | 04/02/2016 | FEBRERO | 2016 | I-2 |
| 23090 | 20601209927 | Sistemas Integrales de Salud Diaz S.A.C. | SISDIAZ | Calle Flamencos N° 380-B, 2do. Piso, Oficina 203 | Santa Anita | 1453-2016 | 06/07/2016 | JULIO | 2016 | I-1 |
| 8563 | 20512828095 | DENTAL SANTA APOLONIA DE LAS BRISAS EIRL | DENTAL SANTA APOLONIA | AV. NICOLAS AYLLON MZ. A LT. 1, 2DO PISO, URB. LAS BRISAS DE ATE (CENTRO COMERCIAL LAS BRISAS DE ATE TDA, GC-23) | Ate | 1954-2013 287-2017 | 04/12/2013 13/02/2017 | DICIEMBRE FEBRERO | 2013 2017 | I-1 |
| 8854 | 10095228327 | VASQUEZ SOLIS GRILDA MARIA | CONSULTORIO MEDICO GLORIA FARMA | AV. ANDREZ AVELINO CACERES LOTE 23-A MZ. A, 2do. PISO - HUAYCAN ZONA C | Ate | 1161-2012 1514-2017 | 07/08/2012 26/12/2017 | AGOSTO DICIEMBRE | 2012 2017 | I-3 |
| 15956 | 10040808740 | QUISPELAYA GAMARRA MIRTHA FLOR DE MARIA | CONSULTORIO MEDICO OBSTETRICO SEÑOR DE LOS MILAGROS | PROLONGACION JAVIER PRADO MZ A LT 3 URBANIZACION EL PORVENIR | Ate | 1311-2017 | 01/12/2017 | DICIEMBRE | 2017 | I-1 |
| 20789 | 20600196066 | Inversiones AML E.I.R.L | DEL PRADO DENTAL CARE | Av. Metropolitana Mz. E-1 Lote 33 - Ceres | Ate | 1519-2017 | 26/12/2017 | DICIEMBRE | 2017 | I-1 |

| RENIPRESS | RUC | RUC_RAZON_SOCIAL_SEGÚN_FICHA_RUC | DENOMINACION_COMERCIAL_EE.SS_SMA | DIRECC_EE.SS_SMA_SEGÚN_COMPATIBILIDAD_USO | Distrito | RD N° | Fecha RD | Mes RD | Año RD | Categoría (según RD) |
|-----------|-------------|-------------------------------------|--|---|-------------|-----------------------|--------------------------|------------------------|--------------|----------------------|
| 17006 | 10062928714 | CURAZI CRUZ SAMUEL FROILAN | CONSULTORIO ODONTOLOGICO | CALLE C MZ. H LT.03 URBANIZACIÓN ALAMEDA DE ÑAÑA III ETAPA | LURIGANCHO | 1849-2013 240-2017 | 13/11/2013 03/02/2017 | NOVIEMBRE FEBRERO | 2013 2017 | I-1 |
| 17376 | 10067084913 | GARCIA YAÑEZ JORGE RAMON | SPLENDOR, SALUD Y BELLEZA | JR. AREQUIPA 187, 3ER PISO, DPTO. F | LURIGANCHO | 1014-2017 | 31/10/2017 | OCTUBRE | 2017 | I-2 |
| 24067 | 20601576296 | Happy Dent .S.A.C | HAPPY DENT S.A.C. | Psje. Los Plátanos N° 133 | LURIGANCHO | 1190-2017 | 27/06/2017 | JUNIO | 2017 | I-1 |
| 24319 | 10461431050 | Carolina Rocio LUGO ZEGARRA | SMILE DENT | Av. 28 de Julio N° 253, 2do. Piso | LURIGANCHO | 743-2017 | 02/10/2017 | OCTUBRE | 2017 | I-1 |
| 24388 | 15331599350 | Enzio Alan Palacios Varillas | CONSULTORIO ODONTOLOGICO SAN JOSE DENT | Bernardo Balaguer. Mz. L, lote 15 - Urb. Alameda de Ñaña II. 2do. Piso | LURIGANCHO | 1016-2017 | 31/10/2017 | OCTUBRE | 2017 | I-1 |
| 24632 | 10430139008 | Fiorella Gladys Rojas Salas | DENTIMAGEN | Av. 28 de Julio N° 125, 2do. Piso | LURIGANCHO | 1024-2017 | 31/10/2017 | OCTUBRE | 2017 | I-1 |
| 9255 | 10100579796 | YANARICO QUISPE Luis Alberto | Consultorio Dental "CENA DEL SEÑOR" | Av. Eucaliptos 1000, 2do. Piso - Coop. Universal III Etapa | Santa Anita | 43-2017 | 09/01/2017 | ENERO | 2017 | I-1 |
| 9367 | 10098066999 | CUADROS VELASQUEZ Martha Madelaine | Consultorio Odontologico VIRGEN DEL CARMEN | Jr. Juan Ayllon 310 - Urb. Los Ficus | Santa Anita | 928-2009 1559-2017 | 13/11/2009 29/12/2017 | NOVIEMBRE DICIEMBRE | 2009 2017 | I-1 |
| 21008 | 20600455606 | DC Sonrisas E.I.R.L | DC SONRISAS | Av. Los Eucaliptos N° 1006, 2º piso, Cooperativa de Vivienda La Universal | Santa Anita | 242-2017 | 03/02/2017 | FEBRERO | 2017 | I-1 |
| 21093 | 10081842456 | Lady Elizabeth Medina Vigo de Saenz | SONRISAS | Av. Los Chancas N° 410 2do. Piso - Coop. Viv. Los Chancas de Andahuaylas | Santa Anita | 412-2017 | 06/03/2017 | MARZO | 2017 | I-1 |
| 21897 | 10100386068 | Carlos Alberto Pagán Atencio | DENTO SALUD | Av. Santa Rosa N° 329 | Santa Anita | 652-2017 | 12/04/2017 | ABRIL | 2017 | I-1 |
| 24100 | 10404970122 | Soledad Salomé Zambrano Diaz | DENTAL SANTA ROSA DE LIMA | Av. Tupac Amaru N° 512 - Urb. Coop. Universal | Santa Anita | 682-2017 | 18/04/2017 | ABRIL | 2017 | I-1 |
| 23680 | 10103015851 | Maria del Carmen Caldas Cuevas | DENTANI | Av. Francisco Bolognesi N° 595 - Urb. Los Ficus | Santa Anita | 39-2017 | 09/01/2017 | ENERO | 2017 | I-1 |
| 23755 | 10069158264 | Julio Alberto Martinez Apaza | CONSULTORIO MEDICO JULIO MARTINEZ | Av. Eucaliptos N° 847 | Santa Anita | 549-2017 | 27/03/2017 | MARZO | 2017 | I-2 |
| 23676 | 10413041797 | Percy Fuentes Anccasi | KALIDENT.F.A. | Av. Colectora, Mz.O, lote 8, 2do, piso - APV Sol de Santa Anita | Santa Anita | 284-2017 | 13/02/2017 | FEBRERO | 2017 | I-1 |
| 23682 | 10456572648 | Marco Andrés Novoa Tafur | PLUS DENT | Jr. Flamencos N° 229, 2do. Piso | Santa Anita | 40-2017 | 09/01/2017 | ENERO | 2017 | I-1 |
| 24244 | 20601470412 | Grupo Sanar S.A.C. | SANAR | Coop. Viv. Miguel Grau, Maz. E, lote 1 | Santa Anita | 531-2017 | 22/03/2017 | MARZO | 2017 | I-1 |
| 24239 | 10100513329 | Walter Fredy Huamán Rivera | CONSULTRIO DENTAL BRILLORAL | Av. Los Ruiseñores N° 732, 2do. Piso - Urb. Santa Anita | Santa Anita | 511-2017 | 08/09/2017 | SETIEMBRE | 2017 | I-1 |

| RENIPRESS | RUC | RUC_RAZON_SOCIAL_SEGÚN_FICHA_RUC | DENOMINACION_COMERCIAL_EE.SS_SMA | DIRECC_EE.SS_SMA_SEGÚN_COMPATIBILIDAD_USO | Distrito | RD N° | Fecha RD | Mes RD | Año RD | Categoría (según RD) |
|-----------|-------------|--|--|--|-------------|-----------|------------|-----------|--------|----------------------|
| 23935 | 20557758772 | Clinica Dental Las Américas S.A.C. | ESTETICA DENTAL LAS AMERICAS SAC | Jr. Los Flamencos N° 110, 2do. Piso - Urb. Santa Anita | Santa Anita | 413-2017 | 06/03/2017 | MARZO | 2017 | I-1 |
| 23679 | 10427103167 | Elizabeth Sihuy Enciso | CONSULTORIO MEDICO MENA ENCISO | Calle Las Guirnalas. Mz. A27, lote 24 - Urb. Cultura Peruana Moderna | Santa Anita | 47-2017 | 09/01/2017 | ENERO | 2017 | I-2 |
| 23758 | 10107137471 | Edwin Montesinos Ayala | SERVICIO ESPECIALIZADO EN SALUD "DR. MONTESINOS" | Calle Las Abubillas N° 120, 1er. piso - Urb. Santa Anita | Santa Anita | 547-2017 | 27/03/2017 | MARZO | 2017 | I-2 |
| 24044 | 10100505580 | Carmen Victoria Anyosa Quispe | ODONTOVICTORIA | Av. Jose Martia Arguedas ()Hoy 7 Ensayos) N° 283 - AAHH Nochetto | Santa Anita | 1191-2017 | 27/06/2017 | JUNIO | 2017 | I-1 |
| 24321 | 10431598995 | Karla Yuliana Ruiz Garcia | DENTAL STUDIO | Av. Francisco Bolognesi N° 730 - Urb. Los Ficus | Santa Anita | 450-2017 | 01/09/2017 | SETIEMBRE | 2017 | I-1 |
| 24234 | 10211395856 | Jeanette Vilma Cuellar Yauri | CENTER SALUD BOLOGNESI | Av. Francisco Bolognesi N° 1018, 2do. Piso - Urb. Santa Anita | Santa Anita | 446-2017 | 01/09/2017 | SETIEMBRE | 2017 | I-1 |
| 24443 | 20601286638 | SERVI MEDIC A&G E.I.R.L. | Consultorio Médico-Obstétrico "MILAGRO DE VIDA" | Av. Ruiseñores N° 818 - Urb. Santa Anita | Santa Anita | 1025-2017 | 31/10/2017 | OCTUBRE | 2017 | I-1 |
| 24391 | 10413209400 | Eduardo Rolando Sanchez Chacon | CONSULTORIO MEDICO DIVINO NIÑO | Av. Jorge Basadre N° 190 - Cooperativa Universal | Santa Anita | 1000-2017 | 31/10/2017 | OCTUBRE | 2017 | I-2 |
| 24318 | 10074315165 | Javier Pretell Chavez | CONSULTORIO SAN BLAS DENTAL | Calle Ricardo D'Onovan N° 610 - Urb. Los Ficus | Santa Anita | 441-2017 | 01/09/2017 | SETIEMBRE | 2017 | I-1 |
| 24401 | 10446035105 | Melissa Quispe Fernandez | MELYDENT | Av. Tupac Amaru N° 486, 2do. Piso - Urb. Coop Santa Anita | Santa Anita | 1019-2017 | 31/10/2017 | OCTUBRE | 2017 | I-1 |
| 24510 | 20602004598 | ACR SALUD E.I.R.L. | ACR SALUD | Av. Los Eucaliptos N° 1165, 2do. Piso Coop. Universal | Santa Anita | 1314-2017 | 01/12/2017 | DICIEMBRE | 2017 | I-3 |
| 24650 | 10461002248 | Jhonathan Condori Aylas | GIVADENT | Av. Los Virreyes, Mz. M, lote 7 - Urb. Alameda de Ate | Santa Anita | 1515-2017 | 26/12/2017 | DICIEMBRE | 2017 | I-3 |
| 24396 | 20552863454 | Dentimagen Plus Centro Odontologico S.A.C. | DENTIMAGEN PLUS Consultorio Dental | JR. LOS CEDROS 595 | SANTA ANITA | 858-2017 | 13/10/2017 | OCTUBRE | 2017 | I-1 |
| 24507 | 10470787258 | Stephanie Geraldine Antialon Alcalde | CONSULTORIO ANTAL DENT | Av. Tupac Amaru N° 361, Mz D1, lote 19 - Urb. Universal | Santa Anita | 1309-2017 | 01/12/2017 | DICIEMBRE | 2017 | I-1 |
| 24600 | 20553378029 | Parroquia San Alfonso de Ligorio | CENTRO SOCIAL PARROQUIAL HNO. CARLOS DE FOUCAULD | Calle Santiago Tavera s/n., - Huascar | Santa Anita | 1494-2017 | 26/12/2017 | DICIEMBRE | 2017 | I-2 |

ESTABLECIMIENTOS DE SALUD CATEGORIZADOS SANTA ANITA Y LA MOLINA

| RENIPRESS | RUC | RUC_RAZON_SOCIAL_SEGÚN_FICHA_RUC | DENOMINACION_COMERCIAL_EE.SS_SMA | DIRECC_EE.SS_SMA_SEGÚN_COMPATIBILIDAD_USO | Distrito | RD N° | Fecha RD | Mes RD | Año RD | Categoría (según RD) |
|-----------|-------------|---|--|--|-------------|-----------------------|--------------------------|------------------|--------------|----------------------|
| 8755 | 20516391031 | Centro Médico Solidario Esperanza S.A.C | POLICLINICO CMS ESPERANZA | Av. Constructores 1272 - Urb. Covima | La Molina | 284-2016 | 08/02/2016 | FEBRERO | 2016 | I-3 |
| 21160 | 10239831601 | Manuel Santiago Espinoza Olazaval | CONSULTORIO DENTAL | Av. Javier Prado Este N° 5268 - Urb. Camino Real | La Molina | 618-2016 | 18/03/2016 | MARZO | 2016 | I-1 |
| 21524 | 20562730771 | My Dentiss SAC | MY DENTISS | Av. Los Constructores N° 1230 - Urb. Covima | La Molina | 1546-2016 | 18/07/2016 | JULIO | 2016 | I-1 |
| 21595 | 20553669341 | Ramtor Ingenieria y Tecnologia SAC | CADHIS | Av. Melgarejo N° 536 - Urb. Santa Patricia | La Molina | 652-2016 | 21/03/2016 | MARZO | 2016 | I-1 |
| 21711 | 10215688378 | Juan Enrique Castro Jordan | CONSULTORIO ODONTOLOGICO CASTRO JORDAN | Jr. Las Cascadas N° 330 - Urb. Las Viñas, Mz. S, lote 20 | La Molina | 1400-2016 | 30/06/2016 | JUNIO | 2016 | I-1 |
| 21793 | 20296554996 | Centro de Rehabilitación Dental Especializada SAC | CERDENT | Av. Javier Prado Este N° 6210, Of. 301 | La Molina | 761-2016 | 04/04/2016 | ABRIL | 2016 | I-1 |
| 21988 | 20122774156 | Aldident SCRL | ALDIDENT | Av. Flora Tristan N° 588, Int. 201 - Ub. Santa Patricia | La Molina | 1995-2016 | 08/09/2016 | SETIEMBRE | 2016 | I-1 |
| 8424 | 10212984481 | Juan Arias Vasquez | CONSULTORIOS MD "MI JESUS" | Jr. Las Violetas s/n, Mz. I, lote 12, interior 201 - Villa Santa Anita | Santa Anita | 202-2016 | 29/01/2016 | ENERO | 2016 | I-1 |
| 10975 | 10211244823 | CHAVEZ ZAVALA Veronica Lucia | Consultorio Obstetrico SANTA LUCIA | Calle Los Flamencos 229 | Santa Anita | 155-2012 1541-2016 | 10/02/2012 18/07/2016 | FEBRERO JULIO | 2012 2016 | I-1 |
| 14344 | 20548594902 | DETEXTA SAC | POLICLINICO DETEXTA | Calle Los Flamencos 121 5to. Piso Urb. Santa Anita | Santa Anita | 199-2016 | 28/01/2016 | ENERO | 2016 | I-3 |
| 18168 | 20548830487 | OMNIMEDIC CUIDANDO TU SALUD SAC | OMNIMEDIC | CALLE LOS FLAMENCOS N° 200 INT. 1 A URB. SANTA ANITA | Santa Anita | 1992-2016 | 08/09/2016 | SETIEMBRE | 2016 | I-2 |
| 19645 | 20655436865 | CENTRO DE MATERNIDAD ESPECIALIZADO S.A.C | SAN ANTONIO DE PADUA | CALLE LOS CIPRESES 342, 2DO PISO, URB. LOS FICUS | Santa Anita | 1542-2016 | 18/07/2016 | JULIO | 2016 | I-2 |
| 20798 | 10107199859 | Isabel Tatiana Farfán de los Ríos | CONSULTORIO DENTAL BELLA SONRISA | Jr. Los Flamencos N° 349, 1er piso, Urb. Santa Anita | Santa Anita | 637-2016 | 18/03/2016 | MARZO | 2016 | I-1 |
| 20970 | 20600434161 | Centro Ginecológico Provida S.A.C | CONCEBIR | Av. Los Ruiseñores N° 476, Oficina 601, Urb. Santa Anita | Santa Anita | 278-2016 | 04/02/2016 | FEBRERO | 2016 | I-2 |
| 21057 | 10442409175 | Nancy Maribel Rodríguez Neira | LUMINOUS DENT | Calle Ayacucho N° 151 - AAHH Los Perales 2da. Etapa | Santa Anita | 1195-2016 | 31/05/2016 | MAYO | 2016 | I-1 |
| 21314 | 20547935293 | Lakmedic S.A.C. | LAKMEDIC | Av. Los Cipress N° 320 - Urb. Los Ficus | Santa Anita | 282-2016 | 04/02/2016 | FEBRERO | 2016 | I-2 |
| 23090 | 20601209927 | Sistemas Integrales de Salud Diaz S.A.C. | SISDIAZ | Calle Flamencos N° 380-B, 2do. Piso, Oficina 203 | Santa Anita | 1453-2016 | 06/07/2016 | JULIO | 2016 | I-1 |

| RENIPRESS | RUC | RUC_RAZON_SOCIAL_SEGÚN_FICHA_RUC | DENOMINACION_COMERCIAL_EE.SS_SMA | DIRECC_EE.SS_SMA_SEGÚN_COMPATIBILIDAD_USO | Distrito | RD N° | Fecha RD | Mes RD | Año RD | Categoría (según RD) |
|-----------|-------------|---|--|--|-------------|-----------------------|--------------------------|------------------------|--------------|----------------------|
| 17726 | 20507264108 | SISTEMAS DE ADMINISTRACION HOSPITALARIA SAC | SANNA CENTRO CLINICO LA MOLINA | AV. RAUL FERRERO REBAGLIATI MZ. C-2 LOTE 01 URB. EL REMANSO DE LA MOLINA I ETAPA | La Molina | 062-2014 1076-2017 | 16/01/2014 15/06/2017 | ENERO JUNIO | 2014 2017 | I-3 |
| 22113 | 20566361532 | Clinica Santa Julia SAC | CLINICA SANTA JULIA | Av. Javier Prado Este N° 7118 - Urb. Covima | La Molina | 1077-2017 | 15/06/2017 | JUNIO | 2017 | II-E |
| 23677 | 10094053388 | Teresa San Miguel Gastañaga | ODONTOLOGIA INTEGRAL TSM | Av. Los Constructores N° 1036, Mz. G, lote 30 Urb. Santa Patricia III Etapa | La Molina | 241-2017 | 03/02/2017 | FEBRERO | 2017 | I-1 |
| 24099 | 10439896481 | Patricia María Sotomayor Viñas | SONRISA VITAL | Calle Rio Huallaga N° 197, Mz. F, lote 1 - Urb. EL Valle de La Molina | La Molina | 1278-2017 | 10/07/2017 | JULIO | 2017 | I-1 |
| 23824 | 20138149022 | Universidad San Martin de Porres | UNIVERSIDAD SAN MARTIN DE PORRES | Av. Alameda del Coregidor N° 1531, Urb. Sirus III Etapa - Urb. Las Viñas | La Molina | 414-2017 | 06/03/2017 | MARZO | 2017 | I-2 |
| 23932 | 10061792339 | Maria Antonie Cháves Sánchez de Mancilla | CONSULTORIO ODONTOLOGICO LAS LOMAS | Calle Torres de la Higuera N° 150 - Urb. Las Lomas de La Molina, I Etapa | La Molina | 843-2017 | 12/05/2017 | MAYO | 2017 | I-1 |
| 24231 | 20543601005 | SOLUCIONES DIAGNOSTICAS S.A.C. | DE LA SANTE | Av. Flora Tristán Sur N° 478 - Urb. Santa Patricia II Etapa | La Molina | 445-2017 | 01/09/2017 | SETIEMBRE | 2017 | I-2 |
| 24016 | 10448207833 | Karin Marilyn Soto Carhuapoma | ZIRCADENT | Av. La Molina N° 801, Interior 9 (Mz. J2, lote 1) - Urb. Santa Felicia. | La Molina | 1189-2017 | 27/06/2017 | JUNIO | 2017 | I-1 |
| 24230 | 20554454276 | Laboratorios Clinicos Multiples S.A.C. | MULTILAB | Av. Javier Prado Este N° 4276 (Mz. G, lote 1), Tienda 40 - Centro Comercial La Fontana | La Molina | 444-2017 | 01/09/2017 | SETIEMBRE | 2017 | I-2 |
| 24311 | 20601841658 | Identis Odontología Integral S.A.C. | IDENTIS | Av. Flora Tristán N° 316 - Urb. Santa Patricia, I Etapa | La Molina | 747-2017 | 02/10/2017 | OCTUBRE | 2017 | I-1 |
| 24357 | 10411616407 | Anita del Carmen Mego Zárate | CONSULTORIO ODONTOLOGICO MEGO ZARATE | Av. Los Olivos, Mz. U, lote 28 AAHH Viña Alta | La Molina | 854-2017 | 13/10/2017 | OCTUBRE | 2017 | I-1 |
| 24352 | 20602272011 | Centro Odontológico Especializado Providence S.A.C. | PROVIDENCE Odontología Especializada | Av. Raúl ferrero Rebagliati N° 1276, 2do. Piso. Interior 2 (Mz. C2, lote 3) - Urb. EL Remanso de La Molina I Etapa | La Molina | 852-2017 | 13/10/2017 | OCTUBRE | 2017 | I-1 |
| 9255 | 10100579796 | YANARICO QUISPE Luis Alberto | Consultorio Dental "CENA DEL SEÑOR" | Av. Eucaliptos 1000, 2do. Piso - Coop. Universal III Etapa | Santa Anita | 43-2017 | 09/01/2017 | ENERO | 2017 | I-1 |
| 9367 | 10098066999 | CUADROS VELASQUEZ Martha Madelaine | Consultorio Odontologico VIRGEN DEL CARMEN | Jr. Juan Ayllon 310 - Urb. Los Ficus | Santa Anita | 928-2009 1559-2017 | 13/11/2009 29/12/2017 | NOVIEMBRE DICIEMBRE | 2009 2017 | I-1 |
| 21008 | 20600455606 | DC Sonrisas E.I.R.L | DC SONRISAS | Av. Los Eucaliptos N° 1006, 2° piso, Cooperativa de Vivienda La Universal | Santa Anita | 242-2017 | 03/02/2017 | FEBRERO | 2017 | I-1 |
| 21093 | 10081842456 | Lady Elizabeth Medina Vigo de Saenz | SONRISAS | Av. Los Chancas N° 410 2do. Piso - Coop. Viv. Los Chancas de Andahuaylas | Santa Anita | 412-2017 | 06/03/2017 | MARZO | 2017 | I-1 |
| 21897 | 10100386068 | Carlos Alberto Pagán Atencio | DENTO SALUD | Av. Santa Rosa N° 329 | Santa Anita | 652-2017 | 12/04/2017 | ABRIL | 2017 | I-1 |
| 24100 | 10404970122 | Soledad Salomé Zambrano Díaz | DENTAL SANTA ROSA DE LIMA | Av. Tupac Amaru N° 512 - Urb. Coop. Universal | Santa Anita | 682-2017 | 18/04/2017 | ABRIL | 2017 | I-1 |
| 23680 | 10103015851 | Maria del Carmen Caldas Cuevas | DENTANI | Av. Francisco Bolognesi N° 595 - Urb. Los Ficus | Santa Anita | 39-2017 | 09/01/2017 | ENERO | 2017 | I-1 |
| 23755 | 10069158264 | Julio Alberto Martinez Apaza | CONSULTORIO MEDICO JULIO MARTINEZ | Av. Eucaliptos N° 847 | Santa Anita | 549-2017 | 27/03/2017 | MARZO | 2017 | I-2 |
| 23676 | 10413041797 | Percy Fuentes Ancasi | KALIDENT.F.A. | Av. Colectora, Mz.O, lote 8, 2do, piso - APV Sol de Santa Anita | Santa Anita | 284-2017 | 13/02/2017 | FEBRERO | 2017 | I-1 |

| RENIPRESS | RUC | RUC_RAZON_SOCIAL_SEGÚN_FICHA_RUC | DENOMINACION_COMERCIAL_EE.SS_SMA | DIRECC_EE.SS_SMA_SEGÚN_COMPATIBILIDAD_USO | Distrito | RD N° | Fecha RD | Mes RD | Año RD | Categoría (según RD) |
|-----------|-------------|--|--|--|-------------|-----------|------------|-----------|--------|----------------------|
| 23682 | 10456572648 | Marco Andrés Novoa Tafur | PLUS DENT | Jr. Flamencos N° 229, 2do. Piso | Santa Anita | 40-2017 | 09/01/2017 | ENERO | 2017 | I-1 |
| 24244 | 20601470412 | Grupo Sanar S.A.C. | SANAR | Coop. Viv. Miguel Grau, Maz. E, lote 1 | Santa Anita | 531-2017 | 22/03/2017 | MARZO | 2017 | I-1 |
| 24239 | 10100513329 | Walter Fredy Huamán Rivera | CONSULTRIO DENTAL BRILLORAL | Av. Los Ruiseñores N° 732, 2do. Piso - Urb. Santa Anita | Santa Anita | 511-2017 | 08/09/2017 | SETIEMBRE | 2017 | I-1 |
| 23935 | 20557758772 | Clinica Dental Las Américas S.A.C. | ESTETICA DENTAL LAS AMERICAS SAC | Jr. Los Flamencos N° 110, 2do. Piso - Urb. Santa Anita | Santa Anita | 413-2017 | 06/03/2017 | MARZO | 2017 | I-1 |
| 23679 | 10427103167 | Elizabeth Sihuy Enciso | CONSULTORIO MEDICO MENA ENCISO | Calle Las Guirnalas. Mz. A27, lote 24 - Urb. Cultura Peruana Moderna | Santa Anita | 47-2017 | 09/01/2017 | ENERO | 2017 | I-2 |
| 23758 | 10107137471 | Edwin Montesinos Ayala | SERVICIO ESPECIALIZADO EN SALUD "DR. MONTESINOS" | Calle Las Abubillas N° 120, 1er. piso - Urb. Santa Anita | Santa Anita | 547-2017 | 27/03/2017 | MARZO | 2017 | I-2 |
| 24044 | 10100505580 | Carmen Victoria Anyosa Quispe | ODONTOVICTORIA | Av. Jose Martia Arguedas (Hoy 7 Ensayos) N° 283 - AAHH Nochetto | Santa Anita | 1191-2017 | 27/06/2017 | JUNIO | 2017 | I-1 |
| 24321 | 10431598995 | Karla Yuliana Ruiz Garcia | DENTAL STUDIO | Av. Francisco Bolognesi N° 730 - Urb. Los Ficus | Santa Anita | 450-2017 | 01/09/2017 | SETIEMBRE | 2017 | I-1 |
| 24234 | 10211395856 | Jeanette Vilma Cuellar Yauri | CENTER SALUD BOLOGNESI | Av. Francisco Bolognesi N° 1018, 2do. Piso - Urb. Santa Anita | Santa Anita | 446-2017 | 01/09/2017 | SETIEMBRE | 2017 | I-1 |
| 24443 | 20601286638 | SERVI MEDIC A&G E.I.R.L. | Consultorio Médico-Obstétrico "MILAGRO DE VIDA" | Av. Ruiseñores N° 818 - Urb. Santa Anita | Santa Anita | 1025-2017 | 31/10/2017 | OCTUBRE | 2017 | I-1 |
| 24391 | 10413209400 | Eduardo Rolando Sanchez Chacon | CONSULTORIO MEDICO DIVINO NIÑO | Av. Jorge Basadre N° 190 - Cooperativa Universal | Santa Anita | 1000-2017 | 31/10/2017 | OCTUBRE | 2017 | I-2 |
| 24318 | 10074315165 | Javier Pretell Chavez | CONSULTORIO SAN BLAS DENTAL | Calle Ricardo D'Onovan N° 610 - Urb. Los Ficus | Santa Anita | 441-2017 | 01/09/2017 | SETIEMBRE | 2017 | I-1 |
| 24401 | 10446035105 | Melissa Quispe Fernandez | MELYDENT | Av. Tupac Amaru N° 486, 2do. Piso - Urb. Coop Santa Anita | Santa Anita | 1019-2017 | 31/10/2017 | OCTUBRE | 2017 | I-1 |
| 24510 | 20602004598 | ACR SALUD E.I.R.L. | ACR SALUD | Av. Los Eucaliptos N° 1165, 2do. Piso Coop. Universal | Santa Anita | 1314-2017 | 01/12/2017 | DICIEMBRE | 2017 | I-3 |
| 24650 | 10461002248 | Jhonathan Condori Aylas | GIVADENT | Av. Los Virreyes, Mz. M, lote 7 - Urb. Alameda de Ate | Santa Anita | 1515-2017 | 26/12/2017 | DICIEMBRE | 2017 | I-3 |
| 24396 | 20552863454 | Dentimagen Plus Centro Odontologico S.A.C. | DENTIMAGEN PLUS Consultorio Dental | JR. LOS CEDROS 595 | Santa Anita | 858-2017 | 13/10/2017 | OCTUBRE | 2017 | I-1 |
| 24507 | 10470787258 | Stephanie Geraldine Antialon Alcalde | CONSULTORIO ANTAL DENT | Av. Tupac Amaru N° 361, Mz D1, lote 19 - Urb. Universal | Santa Anita | 1309-2017 | 01/12/2017 | DICIEMBRE | 2017 | I-1 |
| 24600 | 20553378029 | Parroquia San Alfonso de Ligorio | CENTRO SOCIAL PARROQUIAL HNO. CARLOS DE FOUCAULD | Calle Santiago Tavera s/n., - Huascar | Santa Anita | 1494-2017 | 26/12/2017 | DICIEMBRE | 2017 | I-2 |

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

El Agustino, 03 de mayo del 2018

MC

Leoncio Barrenzuela Sarango

Director General

Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este (DIRIS LE)

Presente. -

Asunto: Solicitud Constancia autorización para investigación.

De mi consideración:

Yo, Martha Madelaine Cuadros Velasquez, Cirujano Dentista, egresada de la Maestría de Gerencia de Servicios de Salud de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, identificada con DNI N° 09806699, COP N° 6946, solicito a usted autorización para iniciar el proyecto de Tesis denominado " SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN RELACION AL PROCESO DE CATEGORIZACION DE ESTABLECIMIENTOS DE SALUD PRIVADOS UBICADOS EN LOS DISTRITOS DE SANTA ANITA Y LA MOLINA EN LOS AÑOS 2016 Y 2017", en el marco del cumplimiento en relación a proyectos de investigación de la institución que usted dirige.

Se adjunta copia del Proyecto de Tesis y copia del dictamen de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos donde aprueba el Proyecto de tesis mencionado.

Sin otro particular y agradeciendo la atención al presente, hago propicia la oportunidad para reiterarle muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

MMCV

C.c. Archivo



(Firma)
 DNI 09806699
 Martha Cuadros Velasquez
 99948906 - Cirujano Dentista





PERÚ Ministerio de Salud

Dirección de Redes
Integradas de Salud
Lima Este"Decenio de Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"**CONSTANCIA N° 012 – 2018****AUTORIZACIÓN PARA EJECUCIÓN DE PROYECTO DE
INVESTIGACIÓN****Expediente N° 25603 - 2018****Expediente N° 12815 - 2018**

El Director General de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este por medio de la presente deja constancia que la Sra.:

C.D. MARTHA MADELAINE CUADROS VELASQUEZ

Investigador principal del Proyecto de Investigación "Satisfacción del usuario externo en relación al proceso de categorización de establecimientos de salud privados ubicados en los distritos de Santa Anita y La Molina en los años 2016 y 2017" concluido el proceso correspondiente, con la aprobación del Comité de Investigación de la Dirección de Salud a mi cargo, se **AUTORIZA** el inicio del desarrollo del mismo, sujeto a las características que se indican en esta comunicación:

El desarrollo del Proyecto de investigación se realizará en el ámbito de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este según lo establecido en el proyecto.

Así mismo, hacemos de su conocimiento, que es importante para nuestra institución contar con **los informes de avance (cada tres meses) y el informe final**, así como las conclusiones y recomendaciones del estudio para su consideración en el Análisis de la Situación de Salud de nuestra Institución.

La presente tendrá una vigencia para el inicio del desarrollo del proyecto, de 30 días útiles contados a partir de la recepción de la misma, y una vigencia general hasta el 01 de octubre del 2019; no obstante la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, podrá dejar sin efecto el desarrollo del proyecto de investigación, si las condiciones para la autorización del mismo se modificaran. Los trámites para su renovación, de ser necesario, deberán iniciarse 30 días previos a su vencimiento.

El Agustino, 01 de octubre del 2018


MINISTERIO DE SALUD
DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS
DE SALUD LIMA ESTE
M.C. Leoncio Barranzuela Sarango
DIRECTOR GENERAL

LBS/VAAG/RMDR
Cc.: Archivo

SATISFACCION CON LA PAGINA WEB, VIA TELEFONICA Y APLICATIVO RENIPRESS

| Aspecto Empatía | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| 10. Facilidad para encontrar información en la página web | | | | | |
| 11. La página web de la DIRIS LE está actualizada en relación a categorización | | | | | |
| 12. Facilidad con la línea telefónica de información sobre categorización | | | | | |
| 13. Facilidad en aplicativo RENIPRESS para registrar información relacionada a categoría de su establecimiento de salud | | | | | |

SATISFACCION CON LA PRESENTACION DE EXPEDIENTE POR SOLICITUD DE CATEGORIZACION

| Aspecto Capacidad Respuesta | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| 14. Facilidad para obtener los documentos solicitados por categorización | | | | | |
| 15. Apoyo por el personal de la DIRIS LE para armar expediente de solicitud de categorización | | | | | |

SATISFACCION CON LA EJECUCION DEL PROCESO DE CATEGORIZACION

| Aspecto Oportunidad | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| 16. La comunicación vía oficial institución (teléfono) para la visita de categorización tuvo como mínimo 48 horas de anticipación | | | | | |
| 17. Los profesionales que realizaron la visita de categorización estaban correctamente identificados y uniformados. | | | | | |
| 18. Los profesionales que realizaron la visita de categorización presentaron carta oficial o notificación oficial escrita de la visita a realizar. | | | | | |
| 19. Los profesionales que realizaron la visita de categorización fueron amables y con conocimiento sobre la metodología de trabajo durante la visita de categorización. | | | | | |
| 20. Los profesionales que realizaron la visita de categorización brindaron la información sobre los pasos a seguir posterior a la visita de categorización realizada al establecimiento de salud. | | | | | |
| Aspecto Fiabilidad | | | | | |
| 21. Resultado de la visita de categorización fue informado vía oficial o vía RENIPRESS | | | | | |
| 22. Resultado de la visita de categorización informado vía oficial o RENIPRESS fue en tiempo oportuno | | | | | |
| 23. Tiempo que obtuvo la categorización del establecimiento de salud privado. | | | | | |

| Pregunta abierta | SI | NO |
|--|----|----|
| Antes de solicitar la categorización del establecimiento de salud privado a la DIRIS LE, conocía usted sobre este procedimiento. | | |

| Pregunta abierta | Colegio Profesional | Municipalidad | SUSALUD |
|---|---------------------|---------------|---------|
| Quien cree usted que debería ser la entidad que oriente sobre categorías de establecimiento privado, antes de visitar y solicitarlo a la DIRIS LE | | | |

| Pregunta abierta | SI | No |
|---|----|----|
| Después que el establecimiento de salud fue categorizado, recibió usted la visita de alguna otra autoridad relacionado al ámbito de salud | | |

Si en caso la respuesta fuera **SI**. Señale usted que otra autoridad fue:

| Municipalidad | Colegio Profesional | SUSALUD | DIRIS LE |
|---------------|---------------------|---------|----------|
| | | | |

Estimado usuario (a) Agradecemos su participación.

Firma del Encuestado

Firma del encuestador

ENCUESTAS PROCESADAS

| NRO | CONS | DIRECCION | DISTRITO | FECHA | PROFESION | TAN1_UBL_DIRS | TAN2_AMBIENTE | TAN3_AMBIENTE_PULCRO | TAN4_HORARIO_TURNO | TAN5_TIEMPO_ESPERA | TAN6_PERS_IDENT | TANGIBILIDAD | EMP1_BUEN_TRATO | EMP2_MANEJO_INF | EMP3_ABS_DUDAS | EMP4_WEB_AMIGABLE | EMP5_WEB_ACT | EMP6_FACIL_TELEFO | EMP7_RENIPRESS_AMIGABLE | EMPATIA | CR1_FACIL_DOC | CR2_APOYO_DEL_PERSONAL | CAPACIDAD_RPTA | OP1_COMUN | OP2_PRESENTACION | OP3_DOCUMENTO | OP4_AMABILIDAD | OP5_ORIENTACION | OPORTUNIDAD | FB1_INFOR | FB2_RESULTADO | FB3_TIEMPO_CAT | FIABILIDAD | SATISFACCION | |
|-----|--|--|-------------|----------|-------------------|---------------|---------------|----------------------|--------------------|--------------------|-----------------|--------------|-----------------|-----------------|----------------|-------------------|--------------|-------------------|-------------------------|---------|---------------|------------------------|----------------|-----------|------------------|---------------|----------------|-----------------|-------------|-----------|---------------|----------------|------------|--------------|---|
| 1 | CONSULTORIO ODONTOLOGICO VIRGEN DEL CARMEN | JR. JUAN AYLLON 310 URB. LOS FICUS | SANTA ANITA | 16/05/18 | CIRUJANO DENTISTA | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 2 | DENTARI | AV. FRANCISCO BOLOGNESI 595 LOS FICUS | SANTA ANITA | 16/05/18 | CIRUJANO DENTISTA | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 |
| 3 | CENTRO DE MATERNIDAD ESPECIALIZADO SAN ANTONOR - SANTA LUCIA | LOS CIPRES 342 URB LOS FICUS | SANTA ANITA | 16/05/18 | OBSTETRA | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | |
| 4 | CONSULTORIO MEDIO JULIO MARTINEZ | AV. LOS EUCALIPTOS 847 | SANTA ANITA | 17/05/18 | MEDICO CIRUJANO | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 5 | CENA DEL SEÑOR | AV EUCALIPTOS 1000 2DO PISO UNIVERSAL | SANTA ANITA | 18/05/18 | CIRUJANO DENTISTA | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | |
| 6 | ACR SALUD E IRL | AV EUCALIPTOS 1165 2DO PISO UNIVERSAL | SANTA ANITA | 21/05/18 | MEDICO CIRUJANO | 5 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 7 | DC SONRISAS | AV EUCALIPTOS 1006 UNIVERSAL | SANTA ANITA | 21/05/18 | CIRUJANO DENTISTA | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | |
| 8 | CENTRO SALUD BOLOGNESI | AV FRANCISCO BOLOGNESI 1018 2DO PISO | SANTA ANITA | 23/05/18 | OBSTETRA | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | |
| 9 | DENTIIMAGEN PLUS | JR. LOS CEDROS 595 LOS FICUS | SANTA ANITA | 25/05/18 | CIRUJANO DENTISTA | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 10 | MILAGRO DE VIDA | AV. RUISEÑORES 818 | SANTA ANITA | 28/05/18 | OBSTETRA | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | |
| 11 | SIS DIAZ | CALLE LOS FLAMENCOS 380 B 2DO PISO | SANTA ANITA | 28/05/18 | CIRUJANO DENTISTA | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | |
| 12 | PLUS DENT | FLAMENCOS 229 2DO PISO | SANTA ANITA | 28/05/18 | CIRUJANO DENTISTA | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 13 | DENTO SALUD | AV. SANTA ROSA 329 URB SANTA ANITA | SANTA ANITA | 31/05/18 | CIRUJANO DENTISTA | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | |
| 14 | CONSULTORIO MD MI JESUS | JR. LAS VIOLETAS MZ I LOTE 12 VILLASANTA ANITA | SANTA ANITA | 31/05/18 | CIRUJANO DENTISTA | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 15 | CONCEBIR | AV. RUISEÑORES 476 OF 601 | SANTA ANITA | 04/06/18 | MEDICO | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 16 | OMNI MEDIC | CALLE LOS FLAMENCOS 200 1 "A" | SANTA ANITA | 04/06/18 | MEDICO CIRUJANO | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 17 | POLICLINICO DE TEXTA | AV. LOS FLAMENCOS 121 5TO PISO | SANTA ANITA | 04/06/18 | MEDICO CIRUJANO | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 18 | SONRISAS | AV. LOS CHANCAS 410 | SANTA ANITA | 05/06/18 | ODONTOLOGO | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | |

| NRO | CONS | DIRECCION | DISTRITO | FECHA | PROFESION | TAN1_UBI_DIRIS | TAN2_AMBIENTE | TAN3_AMBIENTE_PULCHO | TAN4_HORARIO_TURNO | TAN5_TIEMPO_ESPERA | TAN6_PERS_IDENT | TANGIBILIDAD | EMP1_BUEN_TRATO | EMP2_MANEJO_INF | EMP3_ABS_DUDAS | EMP4_WEB_AMIGABLE | EMP5_WEB_ACT | EMP6_FACIL_TELEFO | EMP7_RENIPRESS_AMIGABLE | EMPATIA | CR1_FACIL_DOC | CR2_APOYO_DEL_PERSONAL | CAPACIDAD_RPTA | OP1_COMUN | OP2_PRESENTACION | OP3_DOCUMENTO | OP4_AMABILIDAD | OP5_ORIENTACION | OPORTUNIDAD | FB1_INFOR | FB2_RESULTADO | FB3_TIEMPO_CAT | FIABILIDAD | SATISFACCION | |
|-----|--|---|-------------|----------|------------------------------------|----------------|---------------|----------------------|--------------------|--------------------|-----------------|--------------|-----------------|-----------------|----------------|-------------------|--------------|-------------------|-------------------------|---------|---------------|------------------------|----------------|-----------|------------------|---------------|----------------|-----------------|-------------|-----------|---------------|----------------|------------|--------------|--|
| 19 | KALIDENT | AV. COLECTORAMZ OLT8 SOL DE SANTA ANITA | SANTA ANITA | 05/06/18 | CIRUJANO DENTISTA | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | | |
| 20 | SANAR | COOP. MIGUEL GRAU MZ E LT 1 | SANTA ANITA | 08/06/18 | CIRUJANO DENTISTA | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | | |
| 21 | ESPECIALIDADES EN SALUD DE MONTESINOS | CALLE ABUBILLAS 120 | SANTA ANITA | 20/06/18 | MC - MEDICINA INTEGRAL Y PEDIATRIA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 22 | CONSULTORIO OBSTETRICO SANTA LUCIA | CALLE FLAMENGOS 229 2DO PISO | SANTA ANITA | 20/06/18 | OBSTETRA | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | | |
| 23 | DENTAL SANTA ROSA DE LIMA | AV TUPAC AMARU 510 URB UNIVERSAL | SANTA ANITA | 26/06/18 | CIRUJANO DENTISTA | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | | |
| 24 | DNTAL DENT | AV. TUPAC AMARU 361 UNIVERSAL | SANTA ANITA | 28/06/18 | CIRUJANO DENTISTA | 3 | 2 | 1 | 4 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | |
| 25 | ODONTO VICTORIA | AV JOSE MARIA ARGUEDAS 283 (7 ENSAYOS) NOCHETO | SANTA ANITA | 02/07/18 | CIRUJANO DENTISTA | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 26 | GIVADENT | URB. ALAMEDA DEATE 2DA ETAPA MZ M LT 7 AV. VIRREYES | SANTA ANITA | 02/07/18 | CIRUJANO DENTISTA | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 27 | MELYDENT | AV. TUPAC AMARU 486 UNIVERSAL | SANTA ANITA | 03/07/18 | CIRUJANO DENTISTA | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 28 | CONSULTORIO DENTAL SAN BLAS | RICARDO DONOVAN 610 LOS FICUS | SANTA ANITA | 05/07/18 | CIRUJANO DENTISTA | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 29 | CMDIVINO NIÑO | AV. JORGE BASADRE N 190 COOP UNIVERSAL | SANTA ANITA | 09/07/18 | MEDICO CIRUJANO | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 30 | LUMINUS DENT | JR. AYACUCHO 151. PERALES | SANTA ANITA | 09/07/18 | CIRUJANO DENTISTA | 4 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | |
| 31 | CENTRO SOCIAL PARROQUIAL HINO DE FOUCARRAL | CALLE SANTIAGO TAVARA HUASCAR | SANTA ANITA | 09/07/18 | MEDICO CIRUJANO | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 32 | BRILL OORAL | AV. LOS RUISEÑORES N 732 URB. SANTA ANITA | SANTA ANITA | 10/07/18 | CIRUJANO DENTISTA | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | | |
| 33 | CEODENT - MY DENTIS SAC | AV CONSTRUCTORES 1230 | LA MOLINA | 19/09/18 | CIRUJANO DENTISTA | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | |
| 34 | POLICLINICO CDRA ESPERANZA | AV CONSTRUCTORES 1272 URB COVIMA | LA MOLINA | 19/07/18 | MEDICO CIRUJANO INTERNISTA | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | | |
| 35 | ODONTOLOGIA INTEGRAL T & M | AV LOS CONSTRUCTORES 1036 SANTA PATRICIA | LA MOLINA | 19/07/18 | CIRUJANO DENTISTA | 1 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | |

| NRO | CONS | DIRECCION | DISTRITO | FECHA | PROFESION | TAN1_UBI_DIRIS | TAN2_AMBIENTE | TAN3_AMBIENTE_PULCRO | TAN4_HORARIO_TURNO | TAN5_TIEMPO_ESPERA | TAN6_PERS_IDENT | TANGIBILIDAD | EMP1_BUEN_TRATO | EMP2_MANEJO_INF | EMP3_ABS_DUDAS | EMP4_WEB_AMIGABLE | EMP5_WEB_ACT | EMP6_FACIL_TELFEO | EMP7_RENIPRESS_AMIGABLE | EMPATIA | CR1_FACIL_DOC | CR2_APOYO_DEL_PERSONAL | CAPACIDAD_RPTA | OP1_COMUN | OP2_PRESENTACION | OP3_DOCUMENTO | OP4_AVAILIDAD | OP5_ORIENTACION | OPORTUNIDAD | FB1_INFOR | FB2_RESULTADO | FB3_TIEMPO_CAT | FIABILIDAD | SATISFACCION | |
|-----|--|---|-------------|----------|---------------------------------|----------------|---------------|----------------------|--------------------|--------------------|-----------------|--------------|-----------------|-----------------|----------------|-------------------|--------------|-------------------|-------------------------|---------|---------------|------------------------|----------------|-----------|------------------|---------------|---------------|-----------------|-------------|-----------|---------------|----------------|------------|--------------|---|
| 36 | LAKMEDIC SAC | AV LOS CIPRECES 320 URB LOS FICUS | SANTA ANITA | 19/07/18 | MC ESPEC GASTROENTERO LOGIA | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 |
| 37 | IDENTIS | AV FLORA TRISTAN 316 | LA MOLINA | 26/07/18 | CIRUJANO DENTISTA | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 |
| 38 | DELASANTE | AV FLORA TRISTAN 478 | LA MOLINA | 26/07/18 | MEDICO PATOLOGO | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 39 | ALDIDENT | AV FLORA TRISTAN 588 SANTA PATRICIA | LA MOLINA | 30/07/18 | CIRUJANO DENTISTA | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 40 | MULTILAB | AV JAVIER PRADOESTE 5276 | LA MOLINA | 30/07/18 | MC - PATOLOG CLINICA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 41 | CLINICA DENTAL LAS AMERICAS - ESTETICA DENTAL LAS AMERICAS SAC | AV LOS FLAMENOS 110 INT 3 | SANTA ANITA | 30/07/18 | CIRUJANO DENTISTA | 2 | 2 | 2 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 42 | DENTAL STUDIO | AV FRANCISCO BOLOGNESI 730 URB LOS FICUS | SANTA ANITA | 31/07/18 | CIRUJANO DENTISTA | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 43 | SANNA CENTRO CLINICO LA MOLINA | AV RAUL FERRERO REBAGLIATI MZ C2 LOTE 01 URB EL REMANSO | LA MOLINA | 31/07/18 | MC GESTION EN SALUD | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 44 | PROVIDENCE | AV RAUL FERRERO 1276 URB EL REMANSO | LA MOLINA | 31/07/18 | CIRUJANO DENTISTA | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | |
| 45 | CONSULTORIO ODONTOLOGICO CASTRO JORDAN | JIRON LAS CUCARDAS 330 LAS VIÑAS | LA MOLINA | 01/08/18 | CIRUJANO DENTISTA | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 46 | CONSULTORIO ODONTOLOGICO MEGO ZARATE | AV LOS OLIVOS MZU LOTE 28 AAHH VIÑALTA | LA MOLINA | 02/08/18 | CIRUJANO DENTISTA | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 1 | 3 | 2 |
| 47 | CONSULTORIO ODONTOLOGICO LAS LOMAS | TORRE DE LA HIGUERA 150 URB LAS LOMAS DE LA MOLINA | LA MOLINA | 03/08/18 | CIRUJANO DENTISTA, ORTODONCISTA | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 |
| 48 | FACULTAD DE MEDICINA USMP | AV ALAMEDA DEL CORREGIDOR CDRA 15 N° 1531 URB SIRUS | LA MOLINA | 06/08/18 | MEDICO CIRUJANO | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 49 | BELLA SONRISA | FLAMENOS 349 PRIMER PISO | SANTA ANITA | 07/08/18 | CIRUJANO DENTISTA | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 50 | CLINICA SANTA JULIA SAC | AV JAVIER PRADO 7118 COVIMA | LA MOLINA | 08/08/18 | CIRUJANO PLASTICO | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | |
| 51 | CONSULTORIO DENTAL MANUEL ESPINOZA | AV JAVIER PRADOESTE 3268 URB CAMINO REAL OF 215 | LA MOLINA | 08/08/18 | CIRUJANO DENTISTA | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | |
| 52 | SONRISA VITAL | CALLE RIO HUALLAGA 197 URB EL VALLE DE LA MOLINA | LA MOLINA | 10/08/18 | CIRUJANO DENTISTA | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 |

